

# 新型コロナウイルス感染症を巡る 生命保険業界の取組み報告書

令和4年4月



一般社団法人

生命保険協会

# 「新型コロナウイルス感染症を巡る 生命保険業界の取組み報告書」の刊行にあたって

生命保険協会 会長

高田 幸徳



一昨年から続く新型コロナウイルス感染症は、今なお世界中に大きな影響を及ぼし続けています。わが国でも、医療従事者等による献身的な治療などをはじめ、新しい生活様式による感染防止の徹底やワクチン接種の進展、テレワークの推進など、国を挙げてこの難局に立ち向かっている最中にあります。

生命保険業界においても、お客さまに迅速かつ適切に保険金や給付金をお支払いするという使命のもと、感染防止と業務継続の両立に全力で取り組んでおります。生命保険会社各社では、新型コロナウイルス感染症に対して簡易的な手続きで迅速に保険金・給付金をお支払いするなど、感染拡大に伴うお客さまの不安を取り除くべく様々な特別措置を実施してまいりました。

また、各種サービスのデジタル化への対応も急速に進めており、コロナ禍はもとより、時代とともにますます加速するお客さまの価値観やライフスタイルの変化、多様化に合わせて最適なサービスをご提供できる体制を整えているところです。コロナ禍は、日本社会がこれまでも課題として認識し、取組みを進めていたDX（デジタルトランスフォーメーション）を加速度的に進展させることとなり、いずれは訪れるポストコロナの時代に向けて、より強靱で効率的な社会・経済システムへの新陳代謝を促したという側面もあります。

このように、これまで誰も経験したことのない未知の対応が強いられる中、様々な取組みが進められてきましたが、これらの経験は今後の危機管理において活かしていく必要があるとの認識のもと、日本における新型コロナウイルス感染症の感染拡大から2年以上が経過したこのタイミングで、これまでの生命保険業界のコロナ禍に対する取組みについて、報告書として取りまとめることといたしました。

また、各社が取組んでいるデジタル化等によるサービスの向上は、お客さまの多様なニーズに柔軟にお応えし、お客さま本位の業務運営を推進していく上で、ポストコロナの時代においてもその重要性には変わりなく、業界全体でのサービスの底上げに資するよう、様々な好事例もあわせて取りまとめております。

新型コロナウイルスの感染状況は今なお予断を許さず、引き続き細心の注意で臨んでいかなければなりません。ウィズコロナの時代もポストコロナの時代もお客さまに信頼され、確かな安心をお届けするという生命保険業界の役割を果し続けられるよう、本報告書が後世の危機管理に役立つものとなるとともに、会員各社のより一層のサービス向上への取組みを促す一助となることを願っております。

# 目次

- |          |                                       |             |
|----------|---------------------------------------|-------------|
| <b>1</b> | <b><u>新型コロナウイルス感染症を巡る動向</u></b> ..... | <b>P 5</b>  |
| <b>2</b> | <b><u>生命保険業界の主な取組み</u></b> .....      | <b>P 15</b> |
|          | 生命保険協会の主な取組み                          | P 16～22     |
|          | 会員各社の主な取組み                            | P 24～29     |
| <b>3</b> | <b><u>生命保険業界のデジタル化の取組み</u></b> .....  | <b>P 30</b> |
|          | 生命保険協会の主な取組み                          | P 31        |
|          | 会員各社の主な取組み                            | P 33～44     |
| <b>4</b> | <b><u>海外主要国の状況</u></b> .....          | <b>P 45</b> |
|          | 新型コロナウイルス感染症を巡る動向                     | P 46～52     |
|          | 生命保険業界の動向（新型コロナ対応）                    | P 54～58     |
|          | 生命保険業界の動向（デジタル化対応）                    | P 60～64     |
| <b>5</b> | <b><u>おわりに</u></b> .....              | <b>P 65</b> |

## 環境変化

### 新型コロナウイルス感染症のまん延

- パンデミックによる社会・経済の混乱
- 「新たな生活様式」の実践

### 国民意識の変化・多様化

- 非対面・非接触でのサービス志向の高まり
- テレワークの浸透等による働き方の変化

## 生命保険業界の主な対応

### 感染予防と業務継続の両立

- ガイドラインによる基本的な感染対策の徹底
- 事例共有により業界全体の取組推進

### お客さま向けの特別取扱い

- 保険料払込猶予期間の延長措置
- 自宅等での療養者への入院給付金の支払
- 保険金等請求時の必要書類の簡素化

### 医療従事者等への支援

- 寄附金や衛生用品等の寄贈
- 子育てと仕事の両立支援に対する助成活動

### デジタル化の取組推進

- 生命保険協会内にワーキング・グループを設置し、取組推進に向けた方針策定や業界内での取組事例の共有を実施
- 会員各社にてデジタル化の取組みを進めることで、お客さまのニーズの多様化に応じた利便性を向上

### 働き方の変化への適応

- 会員各社にて従業員の働き方の変化に応じた環境整備を実施

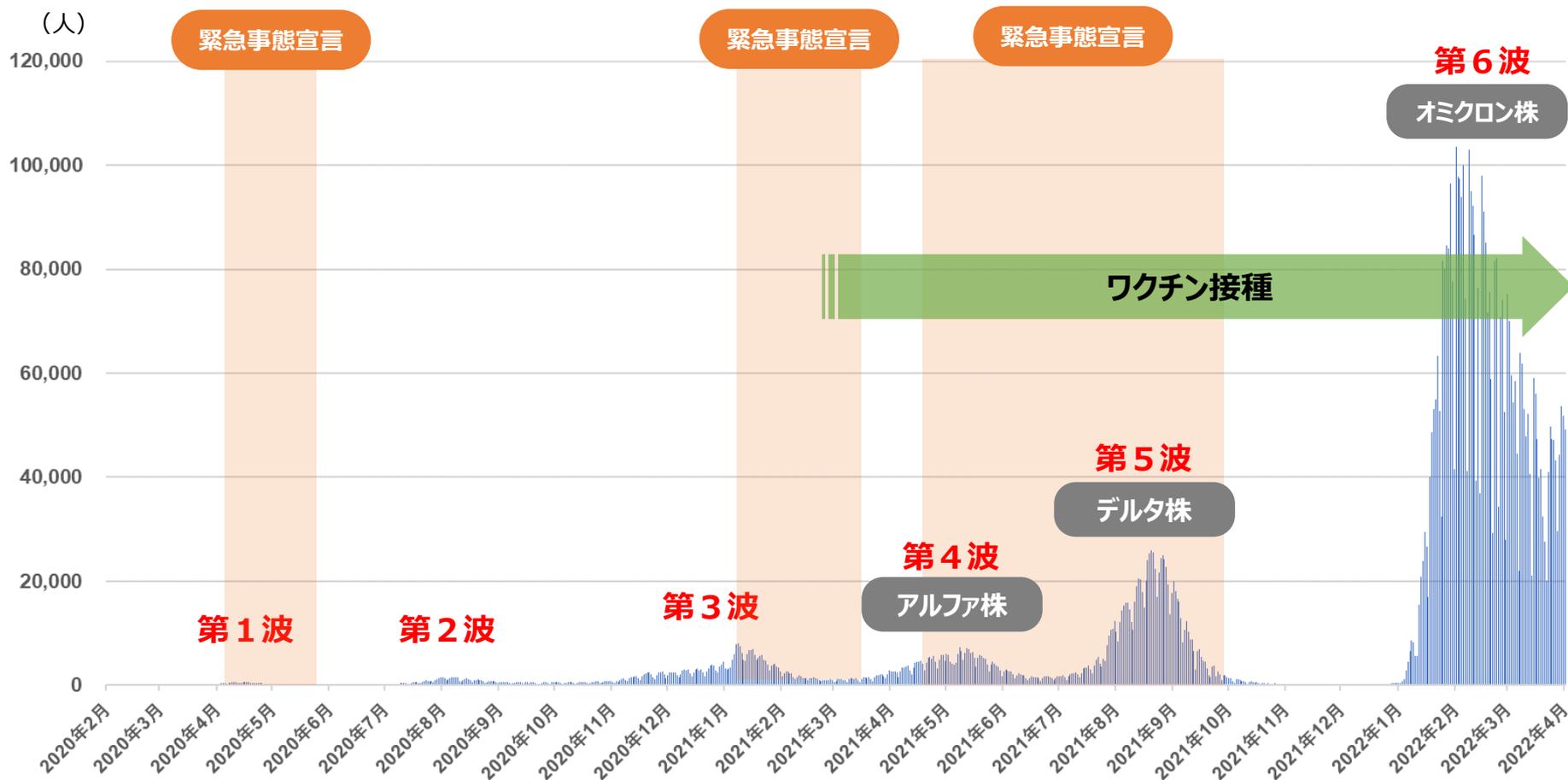
生命保険業界一丸となって社会やお客さまに寄り添った対応を実施

# 1. 新型コロナウイルス感染症を巡る動向

# 新型コロナウイルス感染症の流行（感染者数）

- ✓ 2020年4月7日に、新型コロナウイルス対策の特別措置法に基づく「緊急事態宣言」が初めて発出。
- ✓ デルタ株が猛威を振るった第5波で感染が急拡大したが、第6波ではさらに感染力の強いオミクロン株が主流となり、1日あたり新規感染者数が10万人を超えた。

【図表】日本国内の新規感染者数

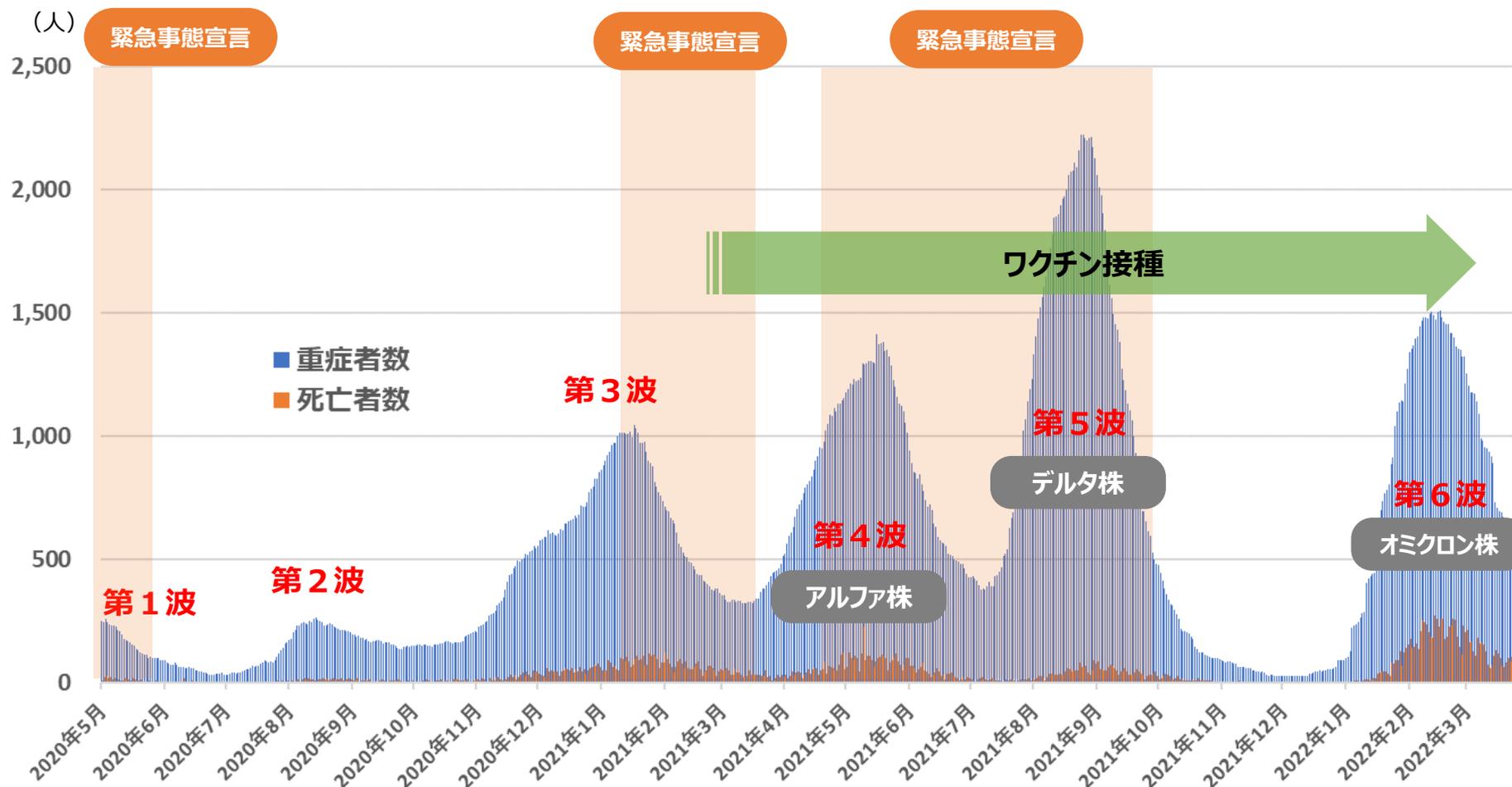


(出典) 厚生労働省HPのデータ(2022年4月1日判明)より生命保険協会作成

# 新型コロナウイルス感染症の流行（重症者数・死亡者数）

- ✓ 第5波では重症者が一時期2,000人超となり、医療供給体制が危機的な状況に陥った。
- ✓ オミクロン株が主流となった第6波では、従来よりも重症化しないとされていたものの、感染者数の増加とともに高齢者を中心に重症者数・死者数も徐々に増加。

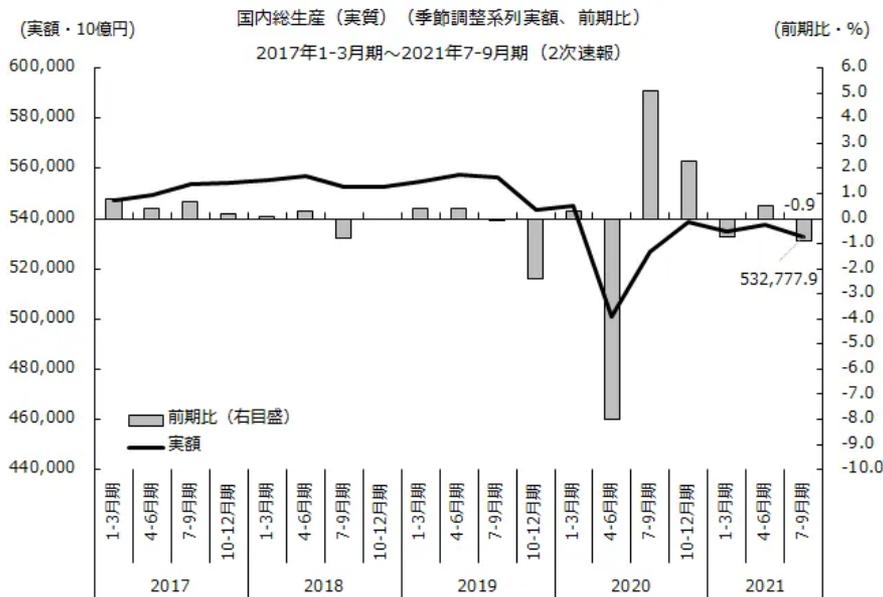
【図表】日本国内の重症者数・死亡者数



(出典) 厚生労働省HPのデータ(2022年4月1日判明)より生命保険協会作成

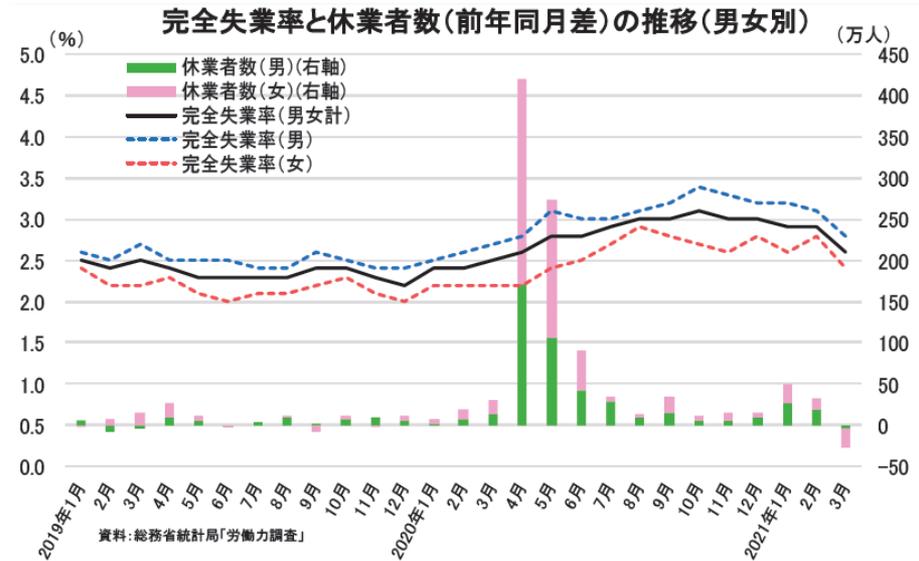
- ✓ 新型コロナウイルス感染症の影響により、2020年に入り実質GDPは大幅に減少。2020年下半期は前期比プラスが続くも、2021年に入り横ばいの状況。
- ✓ 国内初の緊急事態宣言が発出された2020年4月に休業者数は急増。

【図表】日本の実質GDPの推移



（出典）内閣府「国民経済計算」（2021年7-9月期2次速報）

【図表】完全失業率と休業者数



（出典）令和3年版厚生労働白書

- ✓ 新型コロナウイルス感染症は感染症法上の指定感染症として政令指定されていたが、2021年2月13日に施行された改正感染症法で新型インフルエンザ等感染症の一類型として追加。
- ✓ また、同時に新型インフルエンザ等対策特別措置法を改正し、「まん延防止等重点措置」を創設。

## 感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律及び検疫法の一部改正概要

- ① 新型コロナウイルス感染症を「新型インフルエンザ等感染症」として位置付け、同感染症に係る措置を講ずることができることとする。
- ② 国や地方自治体間の情報連携
  - 保健所設置市・区から都道府県知事への発生届の報告・積極的疫学調査結果の関係自治体への通報を義務化し、電磁的方法の活用を規定する。
- ③ 宿泊療養・自宅療養の法的位置付け
  - 新型インフルエンザ等感染症・新感染症のうち厚生労働大臣が定めるものについて、宿泊療養・自宅療養の協力要請規定を新設する。また、検疫法上も、宿泊療養・自宅待機その他の感染防止に必要な協力要請を規定することとする。
- ④ 入院勧告・措置の見直し
  - 新型インフルエンザ等感染症・新感染症のうち厚生労働大臣が定めるものについて、入院勧告・措置の対象を限定することを明示する。
  - 入院措置に応じない場合又は入院先から逃げた場合に罰則を科することとする。
- ⑤ 積極的疫学調査の実効性確保のため、新型インフルエンザ等感染症の患者等が質問に対して正当な理由がなく答弁をせず、若しくは虚偽の答弁をし、又は正当な理由がなく調査を拒み、妨げ若しくは忌避した場合に罰則を科することとする。
- ⑥ 緊急時、医療関係者・検査機関に協力を求められること、正当な理由なく応じなかったときは勧告、公表できることを規定する。

## 新型インフルエンザ等対策特別措置法の一部改正概要

- ① 特定の地域において、国民生活及び国民経済に甚大な影響を及ぼすおそれがあるまん延を防止するため、「まん延防止等重点措置」を創設し、営業時間の変更等の要請、要請に応じない場合の命令、命令に違反した場合の過料を規定する。
- ② 緊急事態宣言中に開設できることとされている「臨時の医療施設」について、政府対策本部が設置された段階から開設できることとする。
- ③ 緊急事態宣言中の施設の使用制限等の要請に応じない場合の命令、命令に違反した場合の過料を規定する。
- ④ 事業者及び地方公共団体に対する支援
  - 国及び地方公共団体は、事業者に対する支援に必要な財政上の措置、医療機関及び医療関係者に対する支援等を講ずるものとする。
  - 国は、地方公共団体の施策を支援するために必要な財政上の措置を講ずるものとする。
- ⑤ 差別の防止に係る国及び地方公共団体の責務規定を設ける。
- ⑥ 新型インフルエンザ等対策推進会議を内閣に置くこととする。

✓ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、2020年5月に政府から『新しい生活様式』の実践例が示され、ライフスタイルが変化。

## 【図表】「新しい生活様式」の実践例

### (1) 一人ひとりの基本的感染対策

#### 感染防止の3つの基本：①身体的距離の確保、②マスクの着用、③手洗い

- 人との間隔は、**できるだけ2m（最低1m）**空ける。
- 会話をする際は、可能な限り**真正面を避ける**。
- 外出時や屋内でも会話をするとき、**人との間隔が十分とれない場合は、症状がなくてもマスクを着用する**、ただし、**夏場は、熱中症に十分注意**する。
- 家に帰ったらまず**手や顔を洗う**。  
人混みの多い場所に行った後は、できるだけすぐに着替える、シャワーを浴びる。
- 手洗いは30秒程度**かけて**水と石けんで丁寧に**洗う（手指消毒薬の使用も可）。

※ 高齢者や持病のあるような重症化リスクの高い人と会う際には、体調管理をより厳重にする。

#### 移動に関する感染対策

- 感染が流行している地域からの移動、感染が流行している地域への移動は控える。
- 発症したときのため、誰とどこで会ったかをメモにする。接触確認アプリの活用も。
- 地域の感染状況に注意する。

### (2) 日常生活を営む上での基本的生活様式

- まめに**手洗い・手指消毒**  咳エチケットの徹底
- こまめに換気（エアコン併用で室温を28℃以下）  身体的距離の確保
- 「3密」の回避（密集、密接、密閉）**
- 一人ひとりの健康状態に応じた運動や食事、禁煙等、適切な生活習慣の理解・実行
- 毎朝の体温測定、健康チェック。発熱又は風邪の症状がある場合はムリせず自宅で療養



### (3) 日常生活の各場面別の生活様式

#### 買い物

- 通販も利用
- 1人または少人数ですいた時間に
- 電子決済の利用
- 計画をたてて素早く済ます
- サンプルなど展示品への接触は控えめに
- レジに並ぶときは、前後にスペース

#### 娯楽、スポーツ等

- 公園はすいた時間、場所を選ぶ
- 筋トレやヨガは、十分に人との間隔をもしくは自宅で動画を活用
- ジョギングは少人数で
- すれ違うときは距離をとるマナー
- 予約制を利用してゆったりと
- 狭い部屋での長居は無用
- 歌や応援は、十分な距離かオンライン

#### 公共交通機関の利用

- 会話は控えめに
- 混んでいる時間帯は避けて
- 徒歩や自転車利用も併用する

#### 食事

- 持ち帰りや出前、デリバリーも
- 屋外空間で気持ちよく
- 大皿は避けて、料理は個々に
- 対面ではなく横並びで座ろう
- 料理に集中、おしゃべりは控えめに
- お酌、グラスやお猪口の回し飲みは避けて

#### イベント等への参加

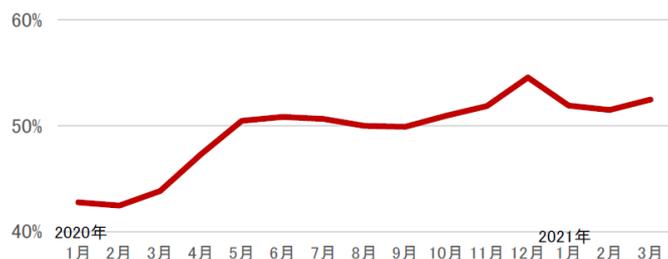
- 接触確認アプリの活用を
- 発熱や風邪の症状がある場合は参加しない

### (4) 働き方の新しいスタイル

- テレワークやローテーション勤務  時差通勤でゆったりと  オフィスはひろびろと
- 会議はオンライン  対面での打合せは換気とマスク

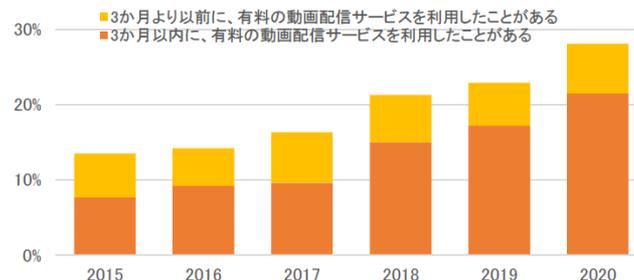
- ✓ コロナ禍を契機にインターネットショッピング・動画配信等の利用が伸張。
- ✓ また、企業によるDXの取組みもコロナ禍を契機に加速し、情報通信業では取組みが軒並み進んでいるほか、金融業、保険業でも取組みが進展。

【図表】ネットショッピング利用世帯の割合



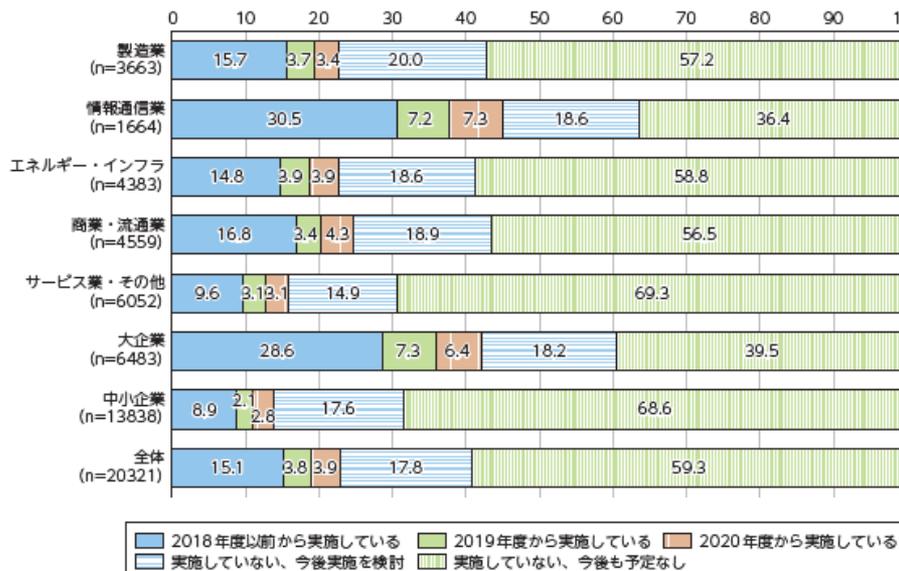
(出典) 総務省「令和3年版情報通信白書」

【図表】有料動画配信サービスの利用率



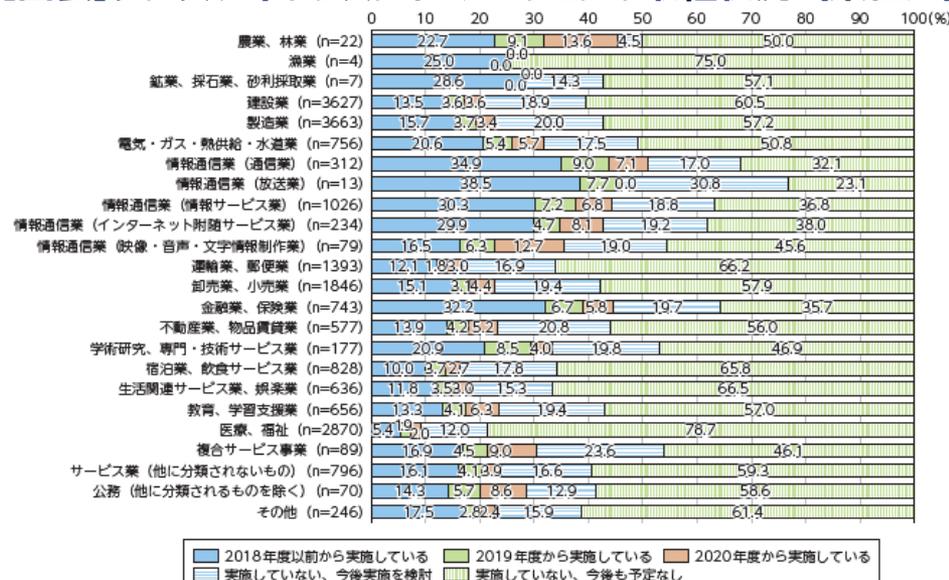
(出典) 総務省「令和3年版情報通信白書」

【図表】デジタル・トランスフォーメーションの取組状況



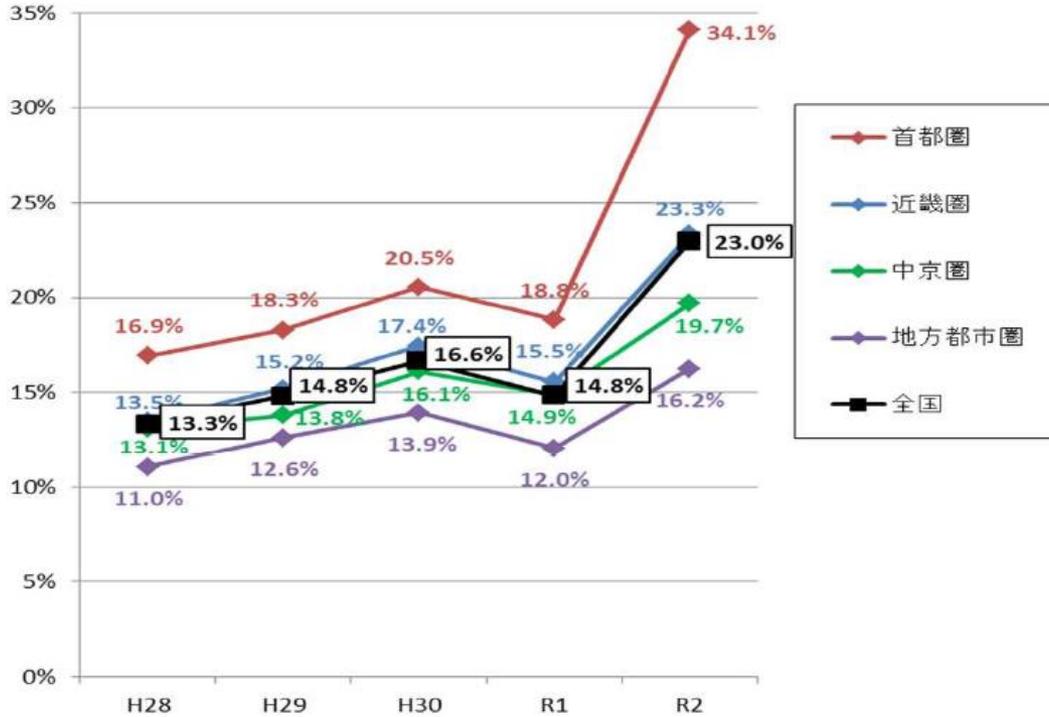
(出典) 総務省 (2021) 「デジタル・トランスフォーメーションによる経済へのインパクトに関する調査研究」

【図表】デジタル・トランスフォーメーションの取組状況 (業種別)

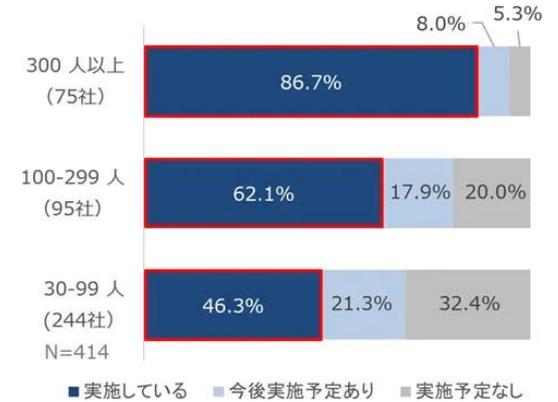


- ✓ 雇用型就業者のテレワーカーの割合は、コロナ禍に入り大幅に増加。
- ✓ また、地域別に見ると首都圏の増加が顕著。

【図表】雇用型テレワーカーの割合



首都圏	(n=10,498)	(n=10,930)	(n=10,605)	(n=10,470)	(n=10,664)
近畿圏	(n=5,371)	(n=5,496)	(n=5,566)	(n=5,702)	(n=5,314)
中京圏	(n=3,315)	(n=3,188)	(n=3,254)	(n=3,308)	(n=3,577)
地方都市圏	(n=16,560)	(n=16,836)	(n=16,198)	(n=16,327)	(n=16,172)
全国	(n=35,744)	(n=36,450)	(n=35,623)	(n=35,807)	(n=35,727)



(出典) 国土交通省 令和2年度テレワーク人口実態調査

- ✓ 法令等又は慣行により、国民や事業者等に対して書面の作成・提出等を求める行政手続について、「経済財政運営と改革の基本方針2020（令和2年7月17日閣議決定）」及び「規制改革実施計画（令和2年7月17日閣議決定）」に基づき、各府省は、原則として全ての見直し対象手続について、規制改革推進会議が提示する基準に照らして順次、必要な検討を行い、オンライン化を行うこととされた。
- ✓ また、金融庁は令和2年6月25日に「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」を設置。令和2年の間に計9回開催され、令和2年12月25日の第9回目の会合にて、「書面・押印・対面手続の見直しに向けた論点整理」が取りまとめられた。

## 【金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会の概要】

<b>経緯</b>	<p>規制改革推進会議が取りまとめた「規制改革推進に関する答申」（令和2年7月2日）において、民間事業者間における手続について、金融業界と連携して検討を行う場を設けた上で、業界全体での慣行の見直しを行い、書面・押印・対面の不要化や電子化を促進する旨が記載。同答申により示された上記規制改革事項の着実な実施を図っていくため、「規制改革実施計画」が閣議決定（令和2年7月17日）。</p> <p>上記を踏まえ、金融業界と連携して検討を行う場である「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」を立ち上げ、これまで9回の会合を開催し、各種手続きの電子化状況の把握や電子化に向けた課題への対応方針に関する議論を行った。</p>
<b>メンバー</b>	<p>【行政側】 金融庁、規制改革推進室</p> <p>【金融業界側】 全銀協、地銀協、第二地銀協、ゆうちょ銀、全信協、全信中協、労金協、農中、IBA、生保協、損保協、外国損保協、少短協、日証協、顧問協、金先協、二種協、信託協、投信協、STO協、資決協、暗号協、貸金協</p>
<b>論点整理 (生保のみ)</b>	<p>慣例的な押印実務の廃止や手続頻度が高く比較的シンプルな手続のデジタル化の優先的な検討に加え、各社判断のもと優先順位が高いと考える領域から順次デジタル化による効率化・顧客利便性向上を進めていく。</p>

- ✓ 2021年9月1日、デジタル庁が設置された。
- ✓ デジタルの活用により一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会を目指して、「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」を策定。

## 【デジタル庁の概要】

### 趣旨

デジタル社会の形成に関する施策を迅速かつ重点的に推進するため、デジタル社会の形成に関する内閣の事務を内閣官房と共に助けるとともに、デジタル社会の形成に関する行政事務の迅速かつ重点的な遂行を図ることを任務とするデジタル庁を設置することとし、その所掌事務及び組織に関する事項を定める。

### デジタル化社会 に向けた課題

- 新型コロナウイルス感染症への対応の中で給付金の支給が遅れるなど、デジタル化の遅れが顕在化。
- 国民サービス向上のため、デジタル化の基盤であるマイナンバーカード等を、徹底的に利活用することが必要である。
- 国・地方を通じて、情報システムや業務プロセスがバラバラで、組織横断的なデータの活用が必ずしも十分ではない。
- 医療・教育・防災など国民生活に密接に関連する分野において、徹底した国民目線で、一人一人の暮らしに応じたサービスの提供を通じて、デジタル化の効果を実感いただくことが課題。
- 産業全体のデジタル活用を進め、経済成長や社会活動の円滑化を図るとともに、デジタル社会を支える安全安心な基盤を整備すること、優秀な人材を育成することが課題。
- デジタル社会においても、年齢・地理的条件や経済的状況等に基づく格差を生じることなく、全ての国民が情報にアクセスできる環境を構築することが課題。

## 2. 生命保険業界の主な取組み

- 生命保険協会の主な取組み
- 会員会社の主な取組み

- ✓ 生命保険協会では、新型インフルエンザ等への対応について「新型インフルエンザ等対策要綱」を定めており、2020年2月、同要綱に基づき「新型コロナウイルス感染症にかかる協会対策本部」（以下、「協会対策本部」）を設置。
- ✓ 協会長を本部長とする「対策本部役員会」で緊急時の対応策を協議・決定している。

## 理事会

### 新型コロナウイルス感染症にかかる 協会対策本部

#### 対策本部役員会

メンバー

- 本部長：協会長
- 構成員：副会長、常勤役員

#### 会員会社連絡部会

メンバー

- 会員会社の連絡窓口

#### 協会対策本部での主な決議事項

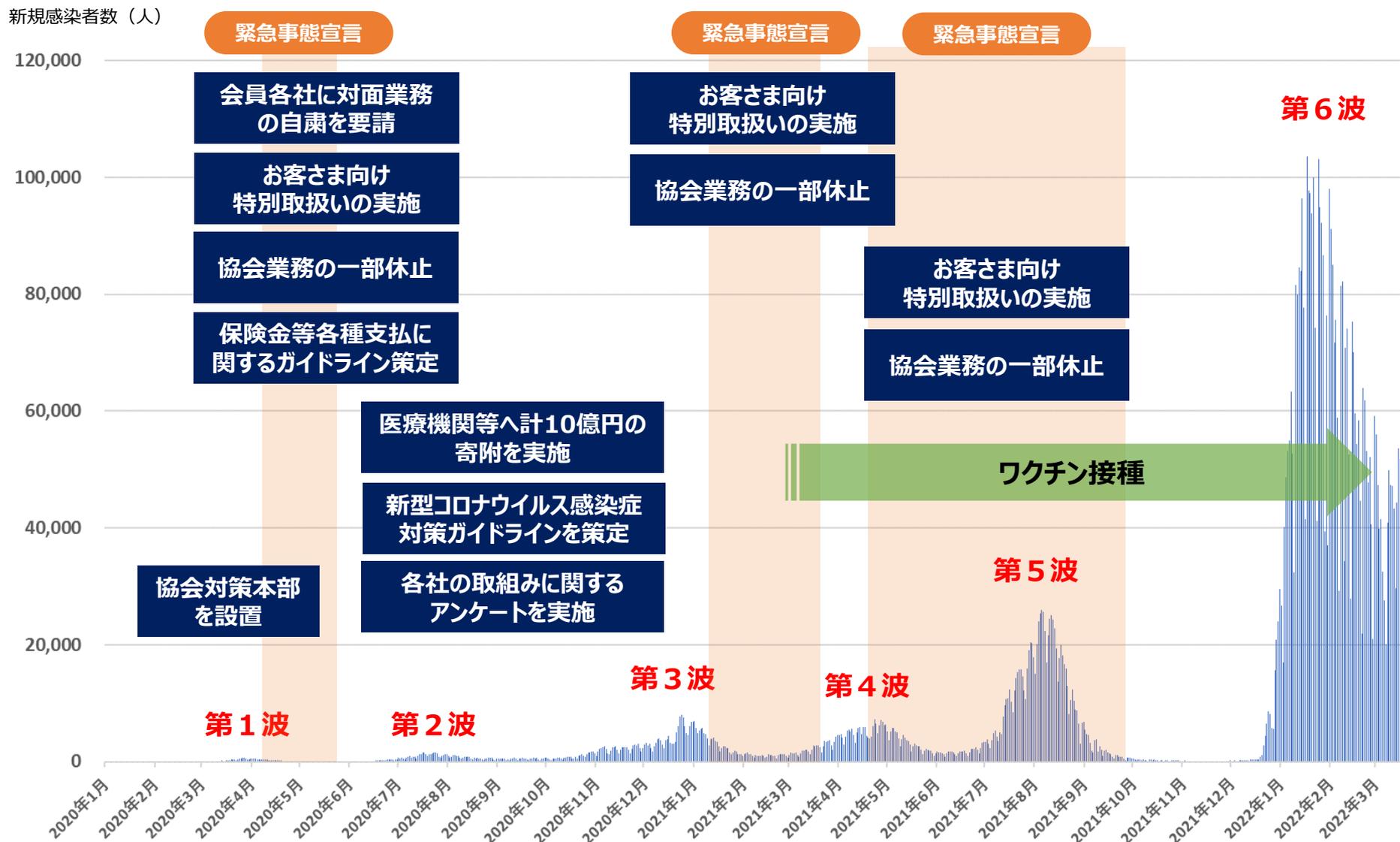
- 会員各社への要請事項
  - 消費者等との対面を要する業務の自粛要請
- お客さま向けの特別取扱い（業界取組み）
  - 保険料払込猶予期間の延長措置
  - 保険金等各種支払に関する対策
- 生命保険協会の業務の休止、再開
- 寄附の実施
- その他、感染症対策として緊急の対応等が必要なもの

※本部長への一任

緊急事態宣言発令時などの迅速な意思決定が求められる状況では、対策本部役員会で事前に対策の方向性を協議し、その決定を本部長に一任する旨を決議した上で対応している。

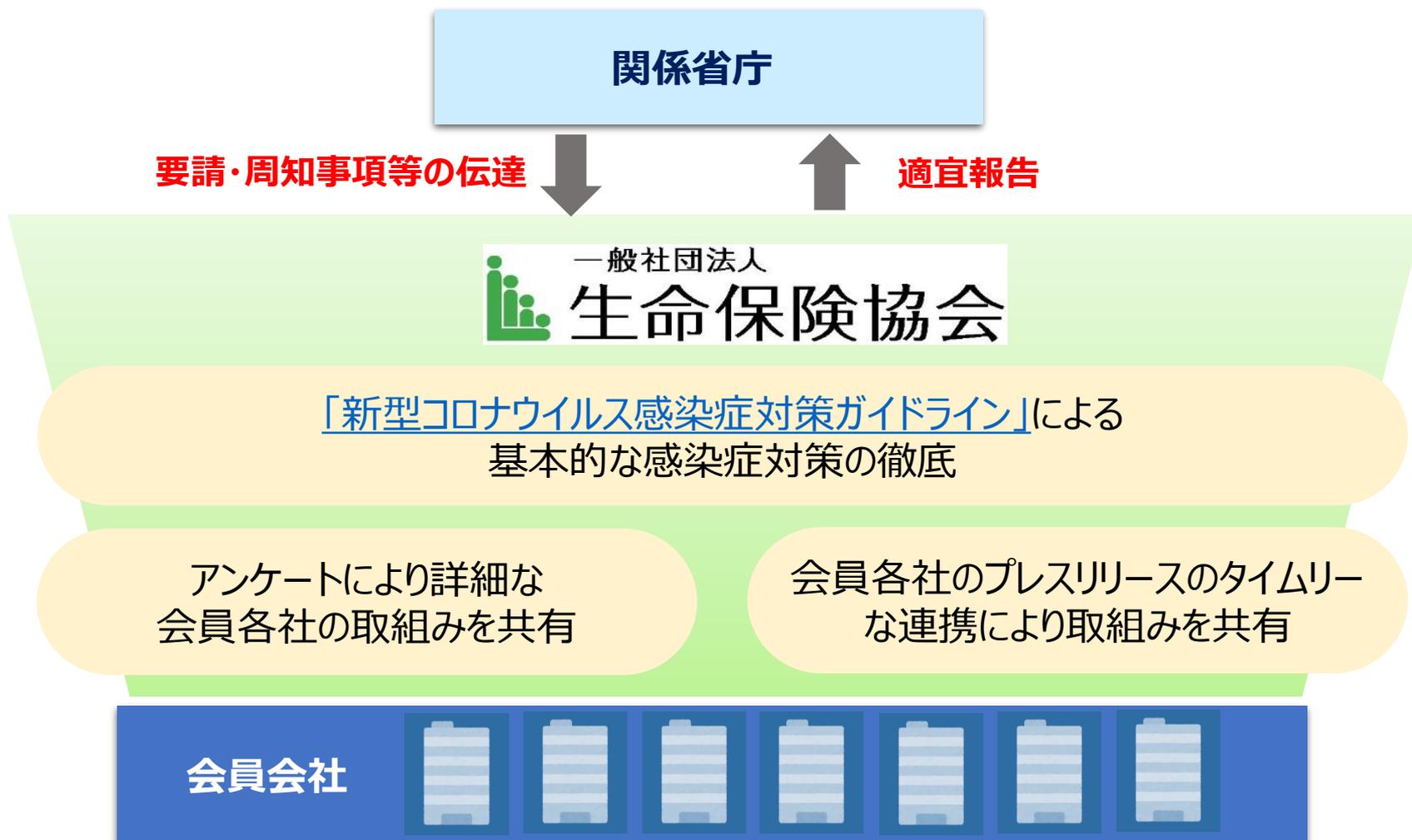
# 協会対策本部で実施した主な対応

✓ 協会対策本部にて主に下図の対応を実施。



（出典）厚生労働省HPのデータをもとに生命保険協会にて作成

- ✓ 感染防止と必要な業務の継続ができるよう、2020年5月に生命保険協会にて「新型コロナウイルス感染症対策ガイドライン」を策定し、基本的な感染対策について会員各社の参考の用に供している。以降、必要に応じて関係省庁とも連携を図りながら同ガイドラインの改正を適時実施。
- ✓ また、会員会社の取組みに関してアンケートを実施し、取組事例を共有することで取組を推進。



- ✓ 生命保険各社では、緊急事態宣言が発令された際に、該当区域の契約者からお申し出があった場合に、保険料払込猶予期間を最長6か月延長する特別取扱いを行った。
- ✓ また、契約者または保険金等受取人からのお申し出により、保険金・給付金および解約返戻金・契約者貸付の請求にかかる必要書類の一部省略等に関する特別取扱いを行っている。

## 【保険料払込猶予期間とは】

生命保険契約を有効に継続させるためには、払込方法に応じた期日までに継続的に保険料を払い込む必要がある。

保険料の払い込みが遅れて、払込猶予期間が経過すると、自動振替貸付が適用されるか、そのまま契約が失効するかのいずれかになる。失効すると契約は効力がなくなるので、万一の場合、保険金などが受け取れないことになる。

月払の場合、払込期月は月ごとの契約応当日の属する月の1日から末日までとなり、払込み猶予期間は払込期月の翌月の1日から末日までとなる。

＜月払の例：契約日が、ある年の4月10日の場合の払込期月と払込猶予期間＞  
月単位の契約応当日が10日で、5月の保険料払い込みがストップした場合



(出典) 生命保険文化センターHPより

## 【図表】特別取扱いの申込状況（2022年3月末時点）

	2020年3月 ～2021年3月	2021年					累計
	合計	1Q	2Q	3Q	4Q	合計	
保険料払込猶予期間の延長	312,226 件	29,133 件	28,163 件	20,293 件	9,146 件	86,735 件	398,961 件 (注1)
新規契約者貸付 に対する利息 減免	974,075 件	1,804 件	1,516 件	1,857 件	80 件	5,257 件	979,332 件 (注2)

(注1) うち特別取扱適用中は約3.7万件

(注2) 貸付金額は約6,309億円

- ✓ 生命保険協会では、2020年4月に「新型コロナウイルス感染症の対応に係る保険金等各種支払に関するガイドライン」を定め、会員各社の参考の用に供している。
- ✓ ガイドラインでは、病床数の不足等の理由により、自宅またはホテル等の医療機関以外で医師の管理下において療養を行った場合でも入院給付金の給付対象とする取扱い（以下、「みなし入院」）について定めている。
- ✓ また、2020年5月には、医療従事者や保健所などの方々の事務負担を軽減するために、「みなし入院」給付の際に必要な証明書について業界統一の簡易な証明書様式を作成し、生命保険各社に提供。

【図表】保険金等のお支払状況（2022年3月末時点）

	2020年3月 ～2021年3月	2021年					累計
	合計	1Q	2Q	3Q	4Q	合計	
<b>死亡保険金</b>	5,592件 約358.3億円	4,215件 約248.3億円	3,620件 約212.0億円	2,841件 約215.6億円	3,359件 約177.7億円	14,035件 約853.8億円	19,627件 約1212.1億円
<b>入院給付金</b>	126,449件 約123.3億円	102,585件 約103.6億円	174,127件 約184.3億円	213,418件 約215.6億円	537,274件 約519.0億円	1,027,404件 約1022.6億円	1,153,853件 約1146.0億円
<b>みなし入院 (注)</b>	79,988件 約69.8億円	77,976件 約72.4億円	141,237件 約147.1億円	190,619件 約185.4億円	503,853件 約484.6億円	913,685件 約889.7億円	993,673件 約959.5億円
<b>合計</b>	132,041件 約481.6億円	106,800件 約352.0億円	177,747件 約396.3億円	216,259件 約431.3億円	540,633件 約696.7億円	1,041,439件 約1876.5億円	1,173,480件 約2358.2億円

(注) 「みなし入院」は病院以外の宿泊施設・自宅での療養を指し、次頁に記載している「みなし陽性」の場合や、神奈川県「自主療養届出システム」の利用者への入院給付金も含む。

- ✓ 前頁のとおり、新型コロナウイルス感染症罹患者への特別取扱いとして、会員各社にて「みなし入院給付金」を取り扱っているが、第6波では感染者急増による医療逼迫を解消するため、療養に関して厚生労働省や一部の自治体より、下表のとおり新たな取扱いが示された。
- ✓ これに対して、生命保険協会として関係省庁や自治体と協議を行い、会員各社での支払可否の判断に必要な情報収集等を行って情報を共有し、各社にて支払可否の判断を行っている。

【図表】新型コロナウイルス感染症罹患者の療養

	概要	医療機関での療養	感染症法上の届出	証明書発行	入院給付金等 (注2)
通常の入院	病院等の医療機関にて医師等の管理下で療養するケース	○	○	○	○
「みなし入院」	入院が必要であるにもかかわらず、病院等の事情により、臨時施設または自宅にて医師等の管理下で療養するケース	—	○	○	特別取扱い ○
「みなし陽性」	厚生労働省の2022年1月24日付事務連絡文書で示された、PCR検査を行わずに医師が陽性と診断を行い、自宅等で療養するケース	—	○	○	特別取扱い ○
神奈川県「自主療養届出システム」 (注1)	神奈川県が独自で導入した制度で、重症化リスクの低い人が抗原検査キット等で自ら検査し陽性が判明した場合に、医師等の診断を経ることなく自主的に自宅等で療養するケース	—	—	○	特別取扱い ○

(注1) 金融庁から柔軟な保険約款の解釈・適用の範囲内との見解が示されたことや、所定の条件を満たした場合に神奈川県が発行する「療養証明書(自主療養専用)」等をもとに、各社にて支払可否の判断を実施。

(注2) 各保険会社によって取扱いが異なるため、詳細は保険会社にお問い合わせください。

- ✓ 医療現場の最前線で尽力されている医療従事者の方々などへの支援として、2020年5月に生命保険協会として会員会社から資金を集め、10億円の寄附を実施した。
- ✓ また、社会貢献活動の一環として待機児童問題の解消へ貢献することを目的に2014年度から保育所・放課後児童クラブに対する「子育てと仕事の両立支援に対する助成活動」を実施しているが、2020年度は助成金総額を2,500万円から5,000万円に拡大して実施した。

【図表】生命保険協会による新型コロナウイルス感染症に係る寄附の内訳

寄附先	金額
公益社団法人 日本医師会	4億円
公益社団法人 日本看護協会	4億円
クラウドファンディング 「新型コロナウイルス感染症：拡大防止活動基金」	2億円
合計	10億円

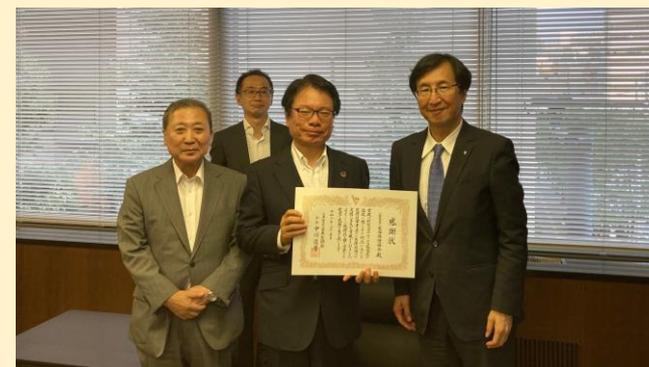
## 日本医師会から感謝状受領



## 子育てと仕事の両立支援に対する助成活動

生命保険協会では、社会的課題である待機児童問題の解消へ貢献することを目的に、保育所・放課後児童クラブの受け皿の拡大や質の向上の取組みに対して、2014年度より資金助成を実施している。

2020年度は、新型コロナウイルス感染症の影響に対する支援として、衛生設備等購入資金や事業資金等を助成金使途の対象に追加するとともに、助成金総額を当初予定の2,500万円から5,000万円に増額し、全国の保育所・放課後児童クラブ、過去最大となる212施設への助成を決定。



## 2. 生命保険業界の主な取組み

- 生命保険協会の主な取組み
- 会員会社の主な取組み

- ✓ 会員各社では、新型コロナウイルス感染症を踏まえたお客さま向けの特別取扱いを行っている。
- ✓ P 19にも記載のとおり、保険料の払込猶予期間を延長する取扱いについては、生命保険協会として会員各社に実施を促し、取扱対象契約のない一部の会社を除き、全ての会社で実施している。

## 取扱対象契約のない等を除き、**全ての会社**で実施している取組み（概要）

### 保険料払込猶予期間の延長

保険契約者からの申し出により、保険会社が定める日から最長6か月間の保険料払込猶予期間の延長措置を実施。

### 各種手続きの簡易取扱いの実施 必要書類の一部省略、代替書類の利用

保険契約者または保険金・給付金受取人からの申し出により、保険金・給付金および解約返戻金・契約者貸付の請求にかかる必要書類の一部省略等、簡易支払いに関する措置を実施。

### 災害死亡保険金への対象への追加

新型コロナウイルス感染症による災害死亡保険金等の支払いに関し、各社にて約款等の基礎書類の改正を行い、災害死亡保険金のお支払対象とする取扱いを実施。

### 医療機関以外での療養による入院給付金のお支払い（みなし入院）

医療保険等の入院給付金は、通常は、病院等での治療の場合に支給される契約となっているが、新型コロナウイルス感染症の罹患者で、宿泊施設や自宅等で療養されている方も同給付金等のお支払い対象とする取扱いを実施。

## 多くの会社で実施している取組み（概要）

### 新規契約者貸付に対する利息減免、 特別金利の適用

保険会社では、契約者が解約返戻金の一定範囲内で必要資金を借りられる制度を設けており、通常は所定の利息分の支払が必要となるが、貸付利率を減免する取扱いを実施。

### 融資関係の特別取扱い

返済条件の変更等の個別相談への対応を実施。

- ✓ 会員各社では、感染拡大防止を図るため、お客さまとの接点において次のような取組みを行っている。
- ✓ デジタルツールを用いた非接触での営業・アフターフォローを積極的に活用するとともに、対面や来店をご希望されるお客さまに対しても、最大限の感染防止対策を実施している。

## お客さまへの対応

### 営業・アフターフォロー

- オンライン面談システム等を用いたリモート営業・アフターフォローの実施
- 非対面（郵送・電話・インターネット等）手続きの活用
- 訪問に際しての事前のアポイント取得の徹底（訪問することの了承）
- 訪問前の検温・体調確認
- ドアを開けた玄関先など、換気の良い場所での面談
- 携帯端末・ペン等は除菌シート等で消毒してから手交
- 近接での商談・打合わせ等は5名以下（会食をはじめとする対面での懇親は見合わせ）

### 来店窓口

- 消毒液の設置
- アクリルパーテーションの設置・応接室のドアの開放・ソーシャルディスタンスの確保
- 営業時間の短縮・HP等で予約来店を推奨
- お客さまにも事前検温及びマスク着用を要請（お客さま用マスクを常備）
- ドアノブやカウンターなど共有部分のほか、電話、筆記用具等の拭き取り清掃・消毒

### イベント

- 人が密に集まるイベント等の開催・参加の自粛、飲食を伴うイベントは禁止（リモートによる実施を推奨）
- やむを得ず実施する際は、人数制限と参加者に対する適切な安全対策措置を講じたうえで開催（マスク着用、消毒液の準備・使用、ソーシャルディスタンスの確保、換気の徹底など感染予防に最大限配慮）

- ✓ 各種業務・サービスの継続を図るため、従業員に対しては次のような取組みを行っている。
- ✓ 在宅勤務・オンライン会議の積極活用やオフィス内の衛生管理・ソーシャルディスタンス確保などの取組みを軸に感染防止に配慮した見直し・取組みが行われている。
- ✓ また、基礎疾患等を持つ従業員への特別の配慮やメンタルヘルスケアの対応など、従業員個人をサポートするための取組みなども行われている。

## オフィス環境・従業員等に向けた対応

### 社内会議・研修等

- 非対面（電話・オンライン会議、LINE・メール等を活用した非対面对応等）を優先
- 対面が必要な際には必要最低限の人数かつ短時間で実施
- マスク着用、消毒液の準備・使用、ソーシャルディスタンスの確保など感染予防に最大限配慮した上で開催（途中で換気、開始前後の除菌シートによる消毒の実施）
- オフィスのオープンスペースの活用
- 研修はe-learningを主として実施
- 原則在宅勤務、時差出勤や隔日実施による朝礼等の分散開催、朝礼参加を週1回に制限 等
- 社員同士の会食禁止、自席での昼食の推奨、昼食時の外食の抑制（社内での弁当配布）

### オフィス・環境

- オフィスでの消毒剤・ウェットティッシュ等の配備、トイレのハンドドライヤーの使用禁止、ペーパータオルの設置
- 会議室、個人デスク間にパーテーションやプラスチック段ボールの設置、室内のこまめな換気
- オフィス・共有スペースでのソーシャルディスタンスに配慮した配置、オープンスペースの活用
- オフィス内での社員の動線の指定（各フロアにおける入り口と出口のルール化）
- 機材貸与等の支援、コールセンターを含む全ての従業員にテレワーク環境の提供
- 出入り業者に対する作業前の手指消毒の徹底を依頼

## 勤務・出張等

- 在宅勤務・時差出勤（11時入社や15時帰宅など大胆な時差出退勤の積極的な活用）・外出時の直行直帰の奨励、シフト勤務の活用、週4日勤務の導入、特別休暇や年次有給休暇の取得奨励、19時までの業務終了を要請・推奨、通勤手段の緩和、サテライトオフィスの活用
- 十分な休憩時間の取得、長時間労働防止の徹底、小休止を兼ねた手洗い時間の設定
- 妊娠している職員や基礎疾患がある職員に対する勤務上必要な措置の実施
- 学校等閉鎖（小学生以下）やワクチン接種（副反応含む）にかかる特別休暇の付与
- 時差出勤や隔日実施による朝礼等の分散開催、朝礼参加を週1回に制限 等
- 国内及び日本以外の全ての国・地域へのお出張禁止、外国からの出張者受け入れ禁止
- 国内出張は必要不可欠な場合にのみ責任者の承認を得た上で実施
- 入社する役職員へのマスク支給・義務化、入社前の検温・体調確認の徹底
- 採用選考についてオンライン中心で実施。内定式も一堂に会することが困難な状況に配慮しV Rを活用

## 従業員個人への対応

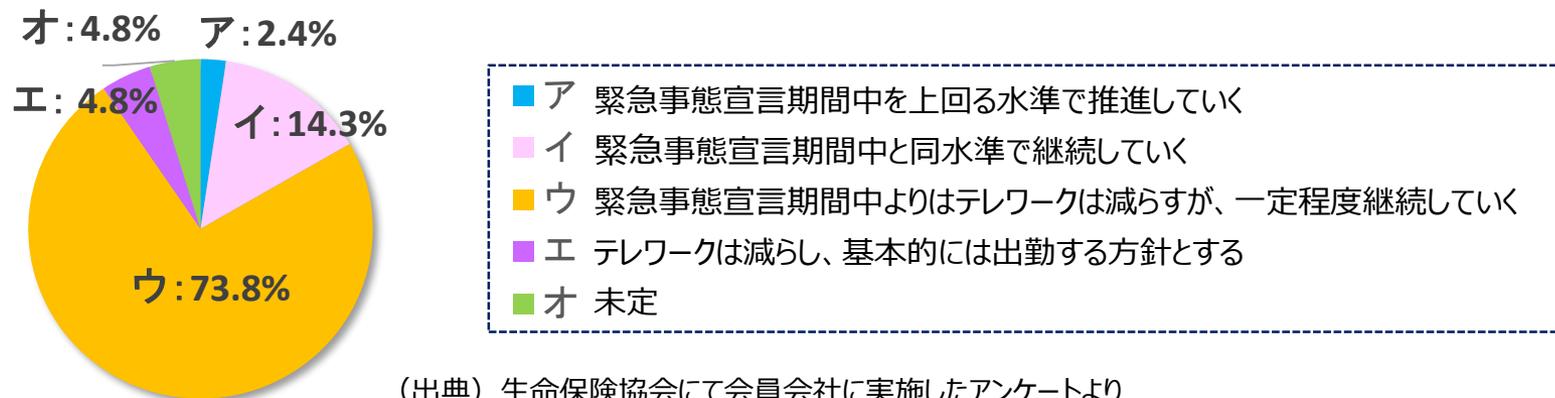
- 全社員に簡易PCR検査を実施
- 不要不急な帰省や旅行の自粛、罹患者・罹患者懸念者の社内報告、体調不良者の自宅待機
- 接触確認アプリ（COCOA）の全社員への導入、感染者に対する差別的取扱いの厳禁を含む正しい知識と衛生管理について最新情報を継続的に周知
- コロナ禍におけるメンタル不調未然防止の観点から「セルフケア」「ライフケア」双方の視点で職員のメンタルヘルスケア対策を強化
- ひとり暮らしの自宅療養感染者の外出を抑止するため、ケータリングサービス等を支援
- 濃厚接触者に特定されなかった（保健所が特定を行わない場合を含む）接触者について、自社で任意PCR検査を受診
- 職場でのワクチン接種の実施

- 自社独自の基準により、濃厚接触者の洗い出しを実施（マスクの有無に関わらず、陽性者と1メートル以内かつ15分以上接触した者／クラスター発生個所へ立ち寄った者／陽性者と同居 等）
- 社内で感染拡大防止のため濃厚接触者の調査手順マニュアルの配布
- 濃厚接触者となった場合はPCR検査で陰性が確認されるまでは出社停止し、濃厚接触者との接点が疑われる場合は、体調の報告、検温を随時実施し、変調がないことを確認してから出社するよう指導を実施
- 保健所の濃厚接触者の特定が完了するまでの間、事業拠点を閉鎖（所属員は自宅待機・お客さま訪問禁止）
- 所属内で感染者が複数発生した場合、フロア単位で大幅な出社抑制（当該所属は、原則在宅勤務）
- 陽性判明日前2日以内にオフィス出社していた事例ではオフィス閉鎖日（陽性判明日翌日）から7日間は対面営業禁止
- 味覚、嗅覚異常を伴うPCR検査受診者が発生した場合は、検査結果を待たず消毒実施
- 本人に行動履歴を確認し、接触者を確認、接触者に対し情報共有し注意喚起、社員の位置情報確認システムの導入（感染症発生時の感染者の行動動線の把握）
- ビル管理会社に最終出社日、接触者有無等を情報共有
- 濃厚接触者に特定されなかった（保健所が特定を行なわない場合を含む）接触者について、自社で任意PCR検査を受診
- 会社負担によるPCR検査の従業員向けに提供し、希望者によるPCR検査の受検を実施
- 各所属への抗原検査キットやパルスオキシメーターの配備

- マスクの寄附、医療現場等へフェイスシールド1万個を無償提供
- 国際機関が発行した新型コロナウイルス感染症対策を目的とした債券を購入
- 衛生用品等の備蓄数量見直し。災害対策訓練におけるV R活用

- ✓ 2021年12月に会員会社にアンケートを実施したところ、約9割の会員会社が今後も一定程度はテレワークを継続していくと回答。
- ✓ 働き方の変化に伴い、テレワーク等の働き方に合わせた社内規程の整備や、在宅勤務手当を導入する会社もある。

【図表】テレワークに関する会員会社の今後の方針（2021年11月時点）



- テレワーク、時差出勤、分散出勤に関する勤務管理の一部改定を実施（コロナ禍の勤務状況に対応）
- オフピーク通勤のためのコアタイム（10時-15時）撤廃
- 拠点内に「サテライトオフィス」を開設。また、民間のシェアオフィスの利用を開始
- テレワークによる空き時間などを有効活用し、従業員のさらなる自己成長を促すため「副業制度」を導入
- 出社とテレワークが併用されることを前提としたオフィスレイアウトの見直し
- 在宅勤務時の光熱費または出社時に必要な衛生用品購入等の一部補填を目的とした手当の新設
- 全員出社ではない状況下での部内コミュニケーション・マネジメントの事例共有や研修の実施
- 本社においてグループアドレス導入に伴い、社員の位置情報確認システムの導入（感染症発生時、感染者の行動動線を把握し濃厚接触者の特定が可能）

## 3. 生命保険業界のデジタル化の取組み

- 生命保険協会の主な取組み
- 会員会社の主な取組み

- ✓ 生命保険協会では、デジタル化を通じた事務手続きの効率化を業界全体としていっそう推進・後押しするため、2020年8月、「**生命保険手続きのデジタル化推進ワーキング・グループ**」（以下、「デジタル化推進WG」）を設置。デジタル化に向けた取組状況を把握するため、会員各社を対象としたアンケートを実施し、その結果を各社にフィードバック。同年12月には、デジタル化推進WGをオンライン開催し、先行して取組みを行っている会員会社を講師とする勉強会を通じて、取組事例を共有。
- ✓ 2021年9月、取組状況のフォローアップを目的として、再度アンケートを実施。同年12月には、デジタル化推進WGを書面開催して、アンケートの取りまとめ結果を会員各社宛てにフィードバックした。加えて、「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」については、2020年度に引き続き、開催の都度、参考として会員各社宛てに情報共有を行っている。
- ✓ また、各社の創意工夫を前提とした更なるデジタル化の推進に取り組むべく、デジタル化推進WGにおいて下記の「デジタル化推進にかかる基本方針」を決議し、本方針に沿って業界全体で取組みを推進している。

## デジタル化推進にかかる基本方針

- ◆ **政府方針・金融庁主催の検討会の議論を踏まえ、業界全体でデジタル化による効率化・顧客利便向上の取組みを積極的に推進する**

### 【優先的に検討すること】

- － 手続きを進めるうえで必須ではなく、慣行的に求めているに過ぎない押印実務の廃止（契約手続き/社内手続き）
- － 手続き頻度が高く、比較的シンプルな手続きの電子化の推進  
（例）・ 住所変更 ・ 加入内容の確認 ・ 電話番号変更 ・ 契約者貸付 ・ 簡易請求

- ◆ **上記以外の手続きについても、各社で顧客保護等の観点から従来の手続きにおけるリスク分析を行なったうえで、各社判断のもと優先順位が高いと考える領域から、順次デジタル化による効率化・顧客利便向上を進めていく**

- － 検討にあたっては、チャネル特性や、手続きの安定性（真正性）、セキュリティ等も十分に考慮して検討を行う

- ◆ **なお、リスク分析の結果、現在の取扱い（書面/押印/対面）を維持することに合理性が認められる場合についても、他社や他業態の事例を参考としつつ、各社において可能な範囲で継続的にデジタル化に向けた検討を行う**

### － 検討の例

・法人契約	（例） デジタル署名等による押印の代替の検討
・原本が紙である書類の提出	（例） 画像データによる提出可否の検討
・本人確認	（例） eKYCによる非対面での本人確認可否の検討

- 加えて、生命保険協会から会員各社に求める手続きについて、手続き全体の洗い出しと見直し要否の検討・対応を実施  
（例） 社名変更通知書、所在地変更通知書、代表者・代理者届等の非書面化

### **3. 生命保険業界のデジタル化の取組み**

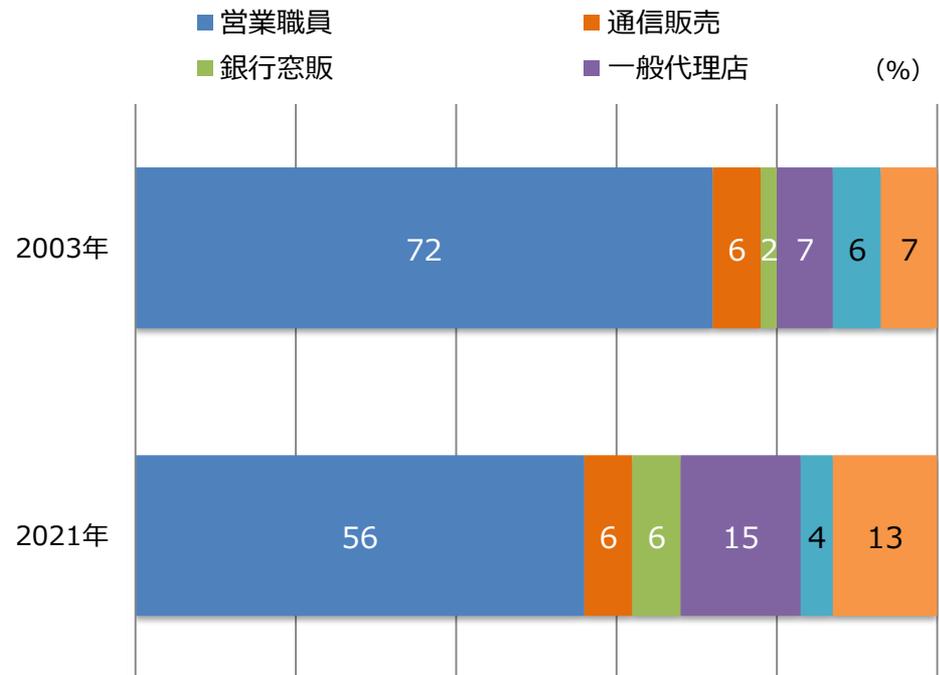
- 生命保険協会の主な取組み
- **会員会社の主な取組み**

- ✓ 生命保険会社とお客さまとの接点のあり方には、ビジネスモデル（チャンネル）に応じて様々な形態が存在
- ✓ 生命保険会社のチャンネルでは営業職員チャンネルのほか、銀行窓販チャンネルや、来店型保険ショップ等を含む一般代理店チャンネルの比重が高まっており、今後もチャンネルの多様化が進捗していく見込み

## 【お客さまとの接点（主なチャンネル）】

		生命保険会社	保険代理店
個人保険	対面	営業職員	銀行窓口
		直営ショップ	訪問型代理店 来店型保険ショップ
	通販	コールセンター	コールセンター
		インターネット	インターネット
企業・団体保険	対面	法人営業	

## 【生命保険加入チャンネルの変遷】



(出典) 生命保険文化センターの2003年度および2021年度「生命保険に関する全国実態調査」より生命保険協会にて作成

- ✓ 生命保険は加入からお支払いに至るまでが長期にわたる契約であり新契約時・保全時・支払（請求）時の各局面において、様々な手続きが非定期的・断続的に発生。また、チャンネルによっても手続きの仕方は異なる。
- ✓ 顧客利便のいっそうの向上に向け、各社は自らのビジネスモデル等を踏まえつつ創意工夫し、手続きの効率化・簡素化を推進してきたところ。

## 【各局面における手続き・書類例】

### ①新契約

### ②保全

### ③支払（請求）

#### 個人保険

- 意向把握
- 設計書
- 申込書
- 意向確認
- 重要事項説明
- 告知
- 健康診断書  
報状
- 注意喚起情報
- 定款・約款
- 申込内容控え
- 受取人指定

- 住所変更
- 特約更新
- 契約者貸付
- 名義変更
- 受取人変更
- 解約
- 保障内容の確認
- 保険料支払方法  
変更
- 払済保険への変更
- 保険証券の再発行
- 生命保険料控除  
証明書の再発行

- 給付金請求
  - 入院・手術・通院証明書 等
- 保険金請求
  - 請求書
  - 死亡診断書
  - 住民票
  - 受取人の本人確認書類 等
- 年金開始
  - 年金開始請求書 等

#### 企業・団体保険

- 被保険者加入名簿兼一括告知書・同意確認書
- 加入者リスト
- 法人実在確認報告書
- 企業保険 保険料口座振替  
依頼書
- 重要事項確認書
- 従業員代表者の裏付資料

- 加入形態の変更
- 主契約保険金額の変更
- 特約の付加・解約・付加方法の変更
- 被保険者異動
- 解約・脱退
- 契約復活
- 基準給与更改
- 年末調整（保険料控除証明書）

- 保険金請求
  - 死亡証明書
  - 被保険者の戸籍謄本
  - 加入証明書 等
- 配当金
  - 配当金等送金先口座登録通知書
  - 配当金のお知らせ
- 年金開始
  - 受取人の本人確認書類 等

- ✓ 新契約手続きでは、通信販売チャネルに大きな変化は見られないが、営業職員チャネルでは相当の、また代理店チャネルでも一定のオンライン化が進んでいる。
- ✓ 保全手続きでは、オンライン対象外手続きの対象化が見られる一方で、従来からオンライン化が進んでおり全体として大きな傾向の変化は見られない。
- ✓ 支払手続きでは、請求書類等の制約によりオンライン化が困難な手続きがあるものの、オンライン化に親和性の高い簡易請求に大きな進展が見られる。

## ①新契約

営業職員

大半の会社でオンライン化が進んでいたものの、オンラインで完結できる会社は限られていたが、対応の進捗により**半数近くの会社で大半の手続きがオンラインで完結可能**となっている。

通信販売

オンラインを主とする会社と書類の郵送を主とする会社に分かれており、オンライン対応を行う会社が若干増加したものの**大きな傾向の変化は見られない。**

（ショップ）  
代理店

半数程度の会社で一定のオンライン手続きを導入しており、対応の進捗により**3～4割の会社がオンライン完結可能な体制を整備**した。一方、オンライン手続きを導入している会社数に大きな変化はない。

（銀行密販）  
代理店

半数程度の会社で一定のオンライン手続きを導入しており、対応の進捗により**3～4割の会社がオンライン完結可能な体制を整備**した。一方、オンライン手続きを導入している会社数に大きな変化はない。

## ②保全

住所変更などの一部の手続きは従来からオンライン化が進んでおり、大きな変化はない。一方で、解約など、従来オンライン手続きの対象外であった手続きのオンライン化が見られる。

従来より、オンラインまたは郵送による手続きが主流であり、一部でデジタル化の進捗があるものの**大きな傾向の変化は見られない。**

住所変更などの一部の手続きは従来からオンライン化が進んでおり、大きな変化はない。一方で、解約など、従来オンライン手続きの対象外であった手続きのオンライン化が見られる。

住所変更などの一部の手続きは従来からオンライン化が進んでおり、大きな変化はない。一方で、解約など、従来オンライン手続きの対象外であった手続きのオンライン化が見られる。

## ③支払

支払いの種類に応じてオンライン化が可能な程度に違いがあるが、簡易請求型の支払いにおいては、オンライン化が進捗しており、7割以上の会社の実施または実施を検討している。

支払いの種類に応じてオンライン化が可能な程度に違いがあるが、簡易請求型の支払いにおいては、オンライン化が進捗しており、7割以上の会社の実施または実施を検討している。

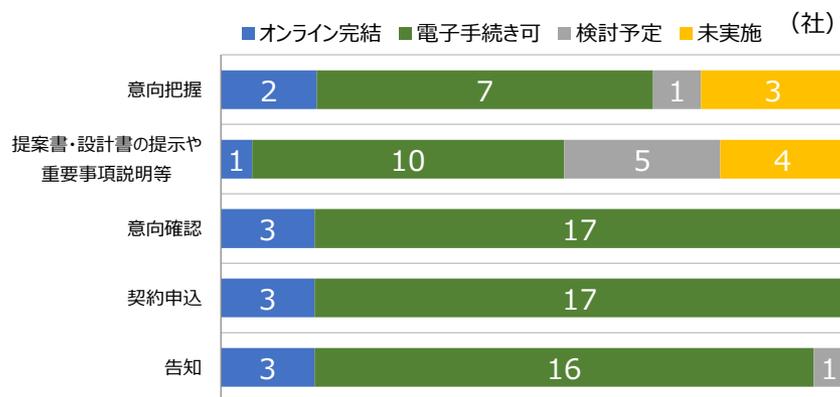
支払いの種類に応じてオンライン化が可能な程度に違いがあるが、簡易請求型の支払いにおいては、オンライン化が進捗しており、7割以上の会社の実施または実施を検討している。

支払いの種類に応じてオンライン化が可能な程度に違いがあるが、簡易請求型の支払いにおいては、オンライン化が進捗しており、7割以上の会社の実施または実施を検討している。

- ✓ **営業職員チャネル**において、多くの企業で**オンライン完結の対応が進められており**、特に「意向確認」「契約申込」「告知」については**全ての企業でオンライン完結または電子手続きが可能**となっている。
- ✓ **通信販売チャネル**については、昨年度から**半数以上**が各手続きの**オンライン完結**が可能であり、引き続き対応可能な会社数が増加している。

## 【営業職員チャネル】

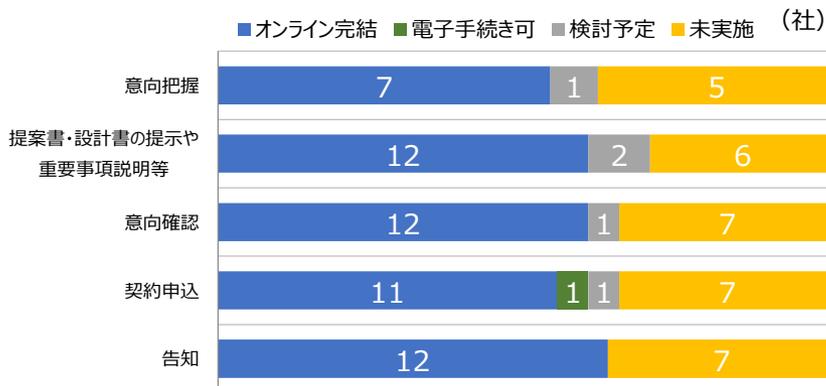
<2020年度>



<2021年度>



## 【通信販売チャネル】

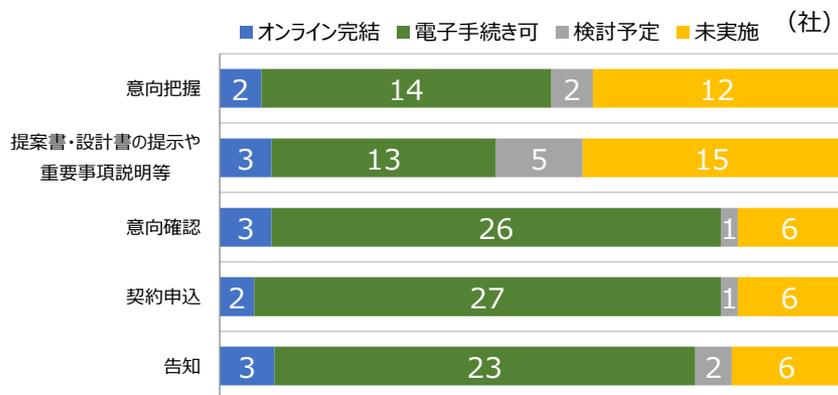


※オンライン完結：電子化が出来る取組において非対面で完結できる取組み／電子手続き可：電子化が出来る取組において対面で行なう必要がある取組み（次頁以降同様）  
 ※意向把握については、推定型の場合、回答対象外に、告知不要の商品のみ取扱いの会社については、「告知」は回答対象外としており、回答会社数が他と一致しない場合がある

- ✓ **代理店（一般代理店・窓販代理店）チャンネルにおいても、多くの企業でオンライン完結の対応が進められており、特に一般代理店チャンネルでは対応可能な会社数が大幅に増加した。**
- ✓ **どちらのチャンネルも約半数以上がオンライン完結または電子手続きが可能となっている。**

## 【代理店（一般代理店）チャンネル】

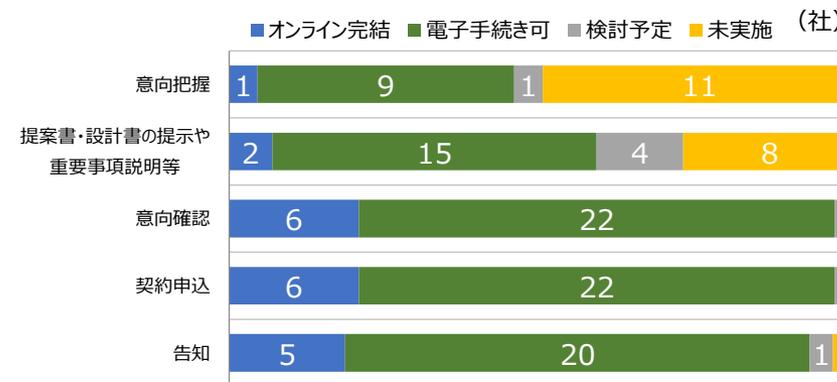
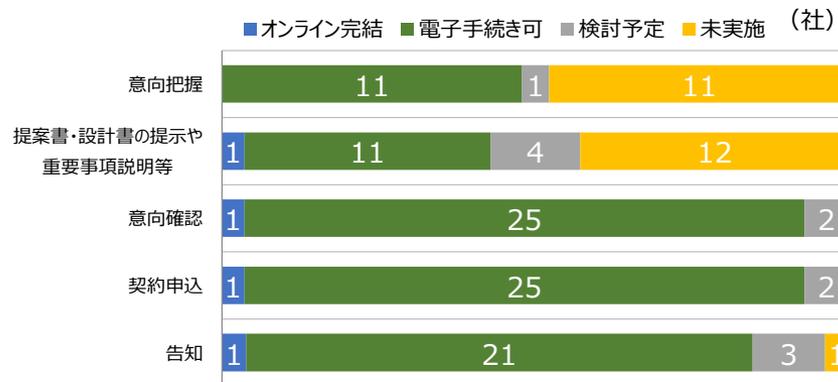
<2020年度>



<2021年度>



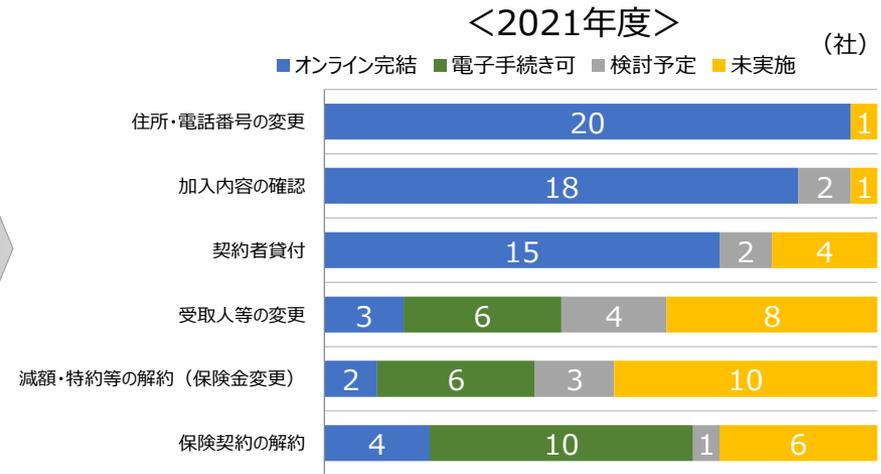
## 【代理店（窓販）チャンネル】



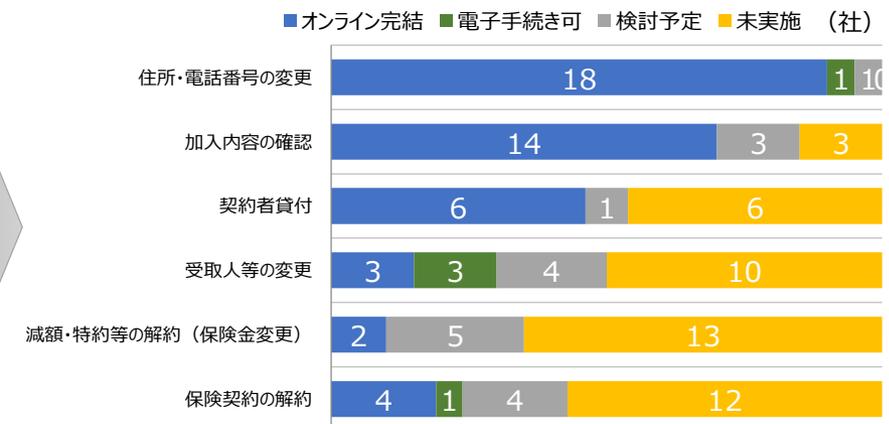
※意向把握については、推定型の場合、回答対象外に、告知不要の商品のみ取扱いの会社については、「告知」は回答対象外としており、回答会社数が他と一致しない場合がある

- ✓ **営業職員チャネル・通信販売チャネル**においては、「**住所・電話番号の変更**」、「**加入内容の確認**」といった頻度が高く、比較的シンプルな手続きについて、昨年度から**7割以上がオンライン完結**可能となっている。
- ✓ 「**受取人等の変更**」といった続柄確認・本人確認等が必要になる手続きについては、一部、対応会社が増えているものの、**オンライン完結・電子手続きの実施にばらつき**がある状況。

## 【営業職員チャネル】



## 【通信販売チャネル】



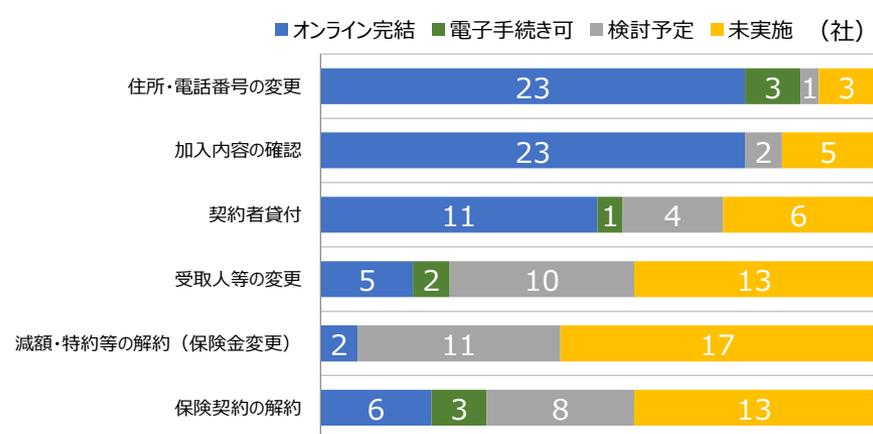
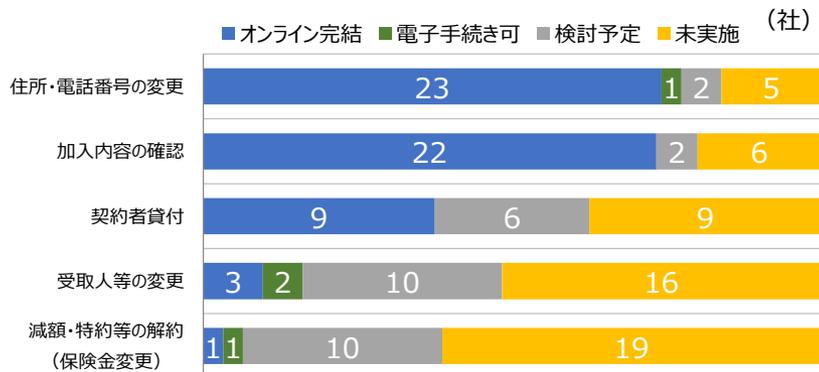
※医療保険のみの取扱いで、契約者貸付など一部項目において対応がない場合、その項目は回答対象外としており、回答会社数が他と一致しない場合がある

- ✓ **代理店（一般代理店・窓販代理店）チャンネル**においては、「住所・電話番号の変更」、「加入内容の確認」といった頻度が高く比較的シンプルな手続きについては、昨年度から**7割以上がオンライン完結**可能となっている。
- ✓ 「受取人等の変更」といった続柄確認・本人確認等が必要になる手続きについては、一部、対応会社が増えているものの、オンライン完結・電子手続きの実施にばらつきがある状況。

## 【代理店（一般代理店）チャンネル】



## 【代理店（窓販）チャンネル】



※医療保険のみの取扱いで、契約者貸付など一部項目において対応がない場合、その項目は回答対象外としており、回答会社数が他と一致しない場合がある

- ✓ **営業職員チャネル・通信販売チャネル**においては、**オンライン完結の対応を行う会社数が増加しており**、特に「**簡易請求**」(※)について、**7割以上が電子手続きを導入済みまたは検討予定**としている。一方で、その他の手続きについては検討予定や未実施が多い状況。

(※) 医師の診断書を省略し、領収書・診療明細書の写しの提出でもって給付可能とする手続き

- ✓ 支払については保全の手続きに比べて、必要書類が多いため、シンプルな手続きから電子化に取り組んでいる状況だと考えられるが、検討予定としている会社が多く、これから検討が進んでいく。

## 【営業職員チャネル】



## 【通信販売チャネル】



※医療保険のみの取扱いで、年金開始請求など一部項目において対応がない場合、その項目は回答対象外としており、回答会社数が他と一致しない場合がある

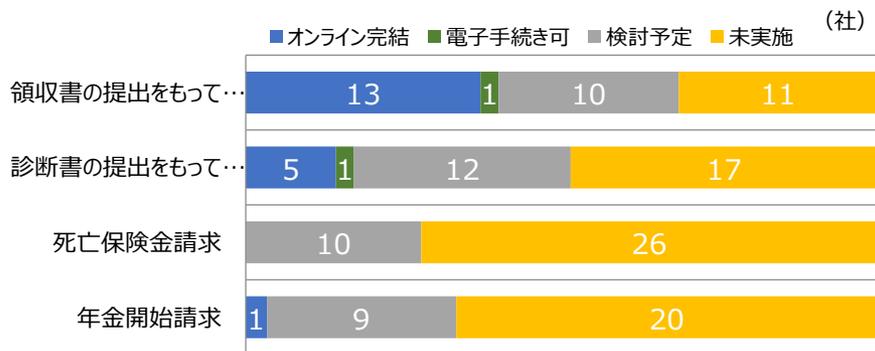
- ✓ **代理店（一般代理店・窓販代理店）チャンネル**においては、**オンライン完結の対応を行う会社数が増加しており**、特に「**簡易請求**」(※)については、**7割以上が電子手続きを導入済みまたは検討予定**としている。一方で、その他の手続きについては検討予定や未実施が多い状況。

(※) 医師の診断書を省略し、領収書・診療明細書の写しの提出でもって給付可能とする手続き

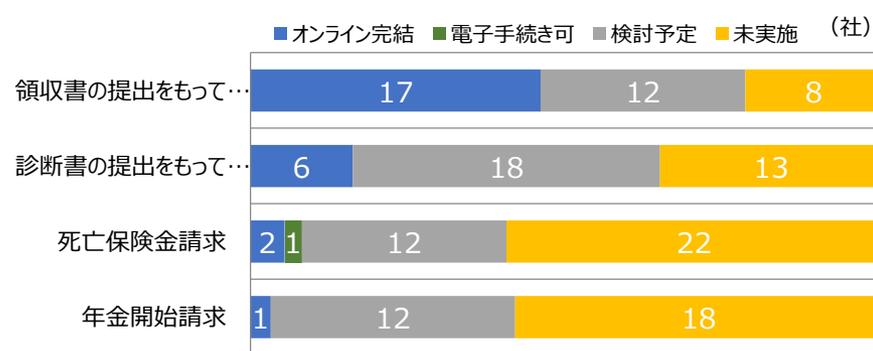
- ✓ 支払については保全の手続きに比べて、必要書類が多いため、シンプルな手続きから電子化に取り組んでいる状況だと考えられるが、検討予定としている会社が多く、これから検討が進んでいく。

## 【代理店（一般代理店）チャンネル】

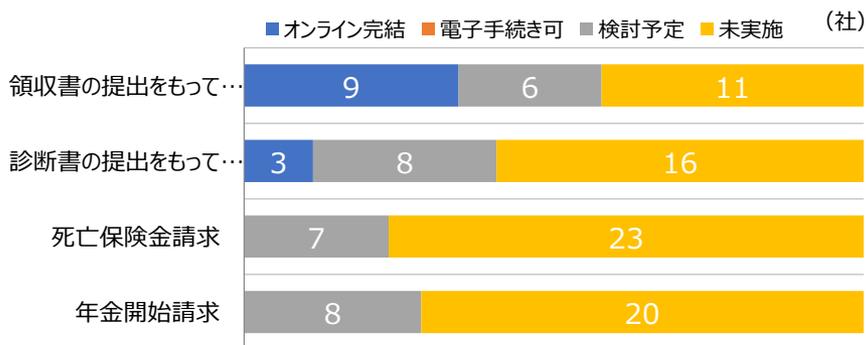
<2020年度>



<2021年度>



## 【代理店（窓販）チャンネル】



※医療保険のみの取扱いで、年金開始請求など一部項目において対応がない場合、その項目は回答対象外としており、回答会社数が他と一致しない場合がある

- ✓ 新契約手続きについては、過半数の会社が**オンライン完結**または**携帯端末等を利用した**電子手続きが可能としており、WEB面談ツール等を活用しながら保険の相談も含めてオンライン対応を導入している会社もあった。
- ✓ オンライン完結の仕組みを導入しながらも高齢者等に対しては、申込内容や告知漏れがないか等を確認しながら契約手続きをサポートする体制を組んでいる会社も多く見られた。

## 各社の特徴的な取組事例

- 手交必須書類（**重要事項説明**等）について、**電磁的手交**を開始
- 団体信用生命保険における加入申込みのWEB化  
⇒健康診断結果証明書等の書面が必要となる場合でも画像添付により、WEBで完結できる仕組み
- 保険の**相談から申込までオンライン面談で実現**できるサービスを導入  
⇒インターネット申込みのようにお客様のみで保険を選択・申込みするものではなく、**従来お客様が募集人と対面で行っていた保険相談・申込手続き**をオンラインで画面越しに行う取り組み
- 通販チャンネルにおける基本的な新契約申込み手続（申込み、告知、収納経路設定、条件承諾等）は、全て非対面で対応可能  
⇒通販チャンネル専用のコールセンターを設け、手続きをサポート。また、**高齢者には申込み後から成立までの間に架電を実施し、申込内容や告知漏れがないか等を確認**
- 告知書に記入漏れなどがあった場合の**追加告知手続き**について、書面に加え電話などによる取扱拡大を検討中
- 企業保険チャンネルにおいて、団体と連携し**リモートによる加入手続き説明会**を実施
- 第一回保険料入金の電子マネー決済の導入開発中
- 契約締結前交付書面のペーパーレス化に向け検討中

- ✓ 保全手続きにおいては、「住所・電話番号の変更」、「加入内容の確認」といった**頻度が高く、比較的シンプルな手続き**については、多くの会社で**オンライン完結**可能とし、現時点でオンライン完結できない手続きについては、郵送・電話での受付等による代替手段にて非対面対応を行っている。
- ✓ オンライン完結可能となっていない手続きに関しては、各社で優先順位の高い領域からデジタル化対応を進めており、「今後検討予定」としている会社も複数見られた。
- ✓ 一方で、手続きのオンライン完結の利用を促進するため、契約者専用ページへの登録率・利用率の向上を課題としている会社も複数あった。

## 各社の特徴的な取組事例

- **契約者専用ページ**において以下の幅広い手続きを可能としている  
(住所変更、第二連絡先登録、ご契約者の改姓、受取人・指定代理請求人の変更、保険料振替口座の変更、クレジットカード払いの申込・変更、保険証券再発行、生命保険料控除証明書の発行・再発行、解約請求書の取り寄せ、祝金の請求、契約者貸付、積立金一部取崩、据え置き金支払、据え置き保険金支払、積立配当金支払、変額保険の繰入比率変更・積立金移転、等)
- 申出の多い手続については、オンラインでの処理完結を可とし、不備対応についても可能な限り電話確認可としている
- **画面共有**スキームを活用した非対面（デジタル対面）での手続きを導入
- **画像アップロード**などを活用し、本人確認書類等が必要な手続きも含め幅広く非対面にて手続き可能とするよう検討中
- **契約者貸付**について、顧客利便性向上を目的に即日着金システムを使った電子化を導入
- 契約者専用ページでの手続きの利用率向上を目的として、**認知度向上等**に取り組んでいる

## 各社の特徴的な取組事例（その他局面）

- 高齢のお客様・障害をお持ちのお客様に対して、オンライン面談（タブレット等を使用した面談）による保全サービスを開始。耳や目が不自由なお客様に向けて外部サービスを利用し、テレビ電話（またはチャット）で対応いただくサービスを実施

- ✓ 支払局面において、「**簡易請求**」(※)は、多くの会社が**電子手続きを導入済みまたは検討予定**としており、その他の手続きは各社において、リスク分析を行い優先順位を付けながら検討を進めている。  
(※) 医師の診断書を省略し、領収書・診療明細書の写しの提出でもって給付可能とする手続き
- ✓ 項目によっては「**検討予定**」としている会社が相対的に多くみられた。

## 各社の特徴的な取組事例（支払局面）

- 代理店専用サイトを活用したオンライン給付請求サービスの導入（代理店が顧客の給付請求連絡を受けた際に、代理店専用サイトを活用してオンラインでサポートする仕組み）
- （死亡請求や介護請求含み）基本的に全ての支払いが携帯端末での手続きが可能（対面・非書面）
- 被保険者向けインターネットサービスによる拠出型企業年金保険の給付金請求手続きが可能（各種商品の加入内容照会も可能）
- **契約者専用ページ**を通じた給付金請求手続きについて、「**診断書が必要な請求案件**」を対象化
- **給付金WEB請求手続きの利用を促進**  
⇒請求書類や募集人が使用するチラシに、WEB請求画面へリンクするQRコードを掲載し、WEBへ誘導  
⇒コールセンターにおいて、WEB請求取扱可否を判断し、積極的な誘導を実施
- 加入契約情報・請求内容を突合して**簡易請求の利用可否を自動で判定**する仕組みを構築
- 入院・手術等の請求は基本的にWEB上での非対面での手続きが可能

## 4. 海外主要国の状況

- 新型コロナウイルス感染症を巡る動向
- 生命保険業界の動向（新型コロナ対応）
- 生命保険業界の動向（デジタル化）

# 海外主要国における感染状況

- ✓ 世界の感染者数は累計4億8,900万人を超え、死亡者数は累計610万人を超える（2022年4月2日時点）。
- ✓ 欧米主要国では、アメリカが感染者数・死亡者数ともに圧倒的に多く、次いでフランス・ドイツ・イギリスの順となっている（日本は上記4か国を感染者・死亡者数とも大きく下回る）。

## 【米英独仏および日本の感染状況】

新規感染者数（人）

1,400,000

1,200,000

1,000,000

800,000

600,000

400,000

200,000

0

順位	国	累計感染者数（人）	累計死亡者数（人）	感染率（%） <感染者数/人口>	致死率（%） <死亡者数/感染者数>
1	アメリカ	80,140,309	982,371	24%	1.2%
4	フランス	25,068,545	139,272	38%	0.6%
5	ドイツ	21,394,691	129,695	26%	0.6%
6	イギリス	21,216,874	165,570	31%	0.8%
16	日本	6,604,726	28,198	5%	0.4%

（出典）2022年4月2日時点のジョンズ・ホプキンス大学が集計した国・地域別のデータに基づきNHKが作成した新型コロナウイルス特設サイトの図表、国際連合（UN）の世界の推計人口より作成

— アメリカ — フランス — イギリス  
— ドイツ — 日本

2020年1月 2020年2月 2020年3月 2020年4月 2020年5月 2020年6月 2020年7月 2020年8月 2020年9月 2020年10月 2020年11月 2020年12月 2021年1月 2021年2月 2021年3月 2021年4月 2021年5月 2021年6月 2021年7月 2021年8月 2021年9月 2021年10月 2021年11月 2021年12月 2022年1月 2022年2月 2022年3月

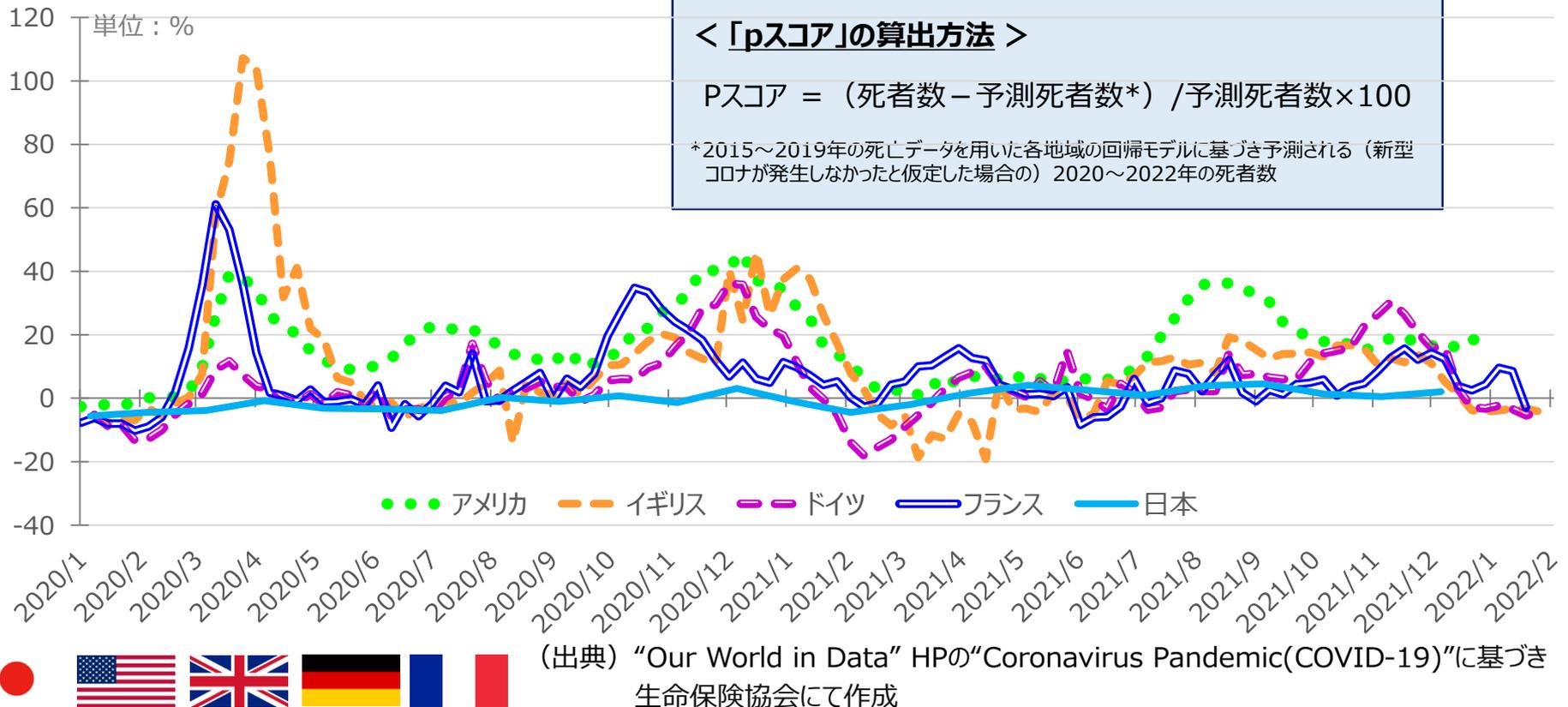


（出典）グラフは2022年4月3日までの“Our World in Data” HPの“Coronavirus Pandemic(COVID-19)”に基づき生命保険協会にて作成

# 各国の超過死亡率（pスコア）の推移

- ✓ 超過死亡率「pスコア」（注）について、欧米主要国と日本の状況は下図のとおり。  
（注）コロナ流行以降（2020年1月～）の死者数とそれ以前の実績に基づく予測死者数との差の、予測死者数に対する割合を指数化して算出
- ✓ 欧米主要国では共通して、感染の波とほぼ同期して超過死亡率が上昇する傾向にある。また、超過死亡率の変動について、本格的なワクチン接種の開始以降（2021年1月前後）、それ以前と比べ相対的に振れ幅が落ち着いている。
- ✓ 日本の超過死亡率は、コロナ流行後もゼロ近傍の低位で安定推移しており、他国と比べて影響は極めて小さい。

【図表】超過死亡率（pスコア）の推移

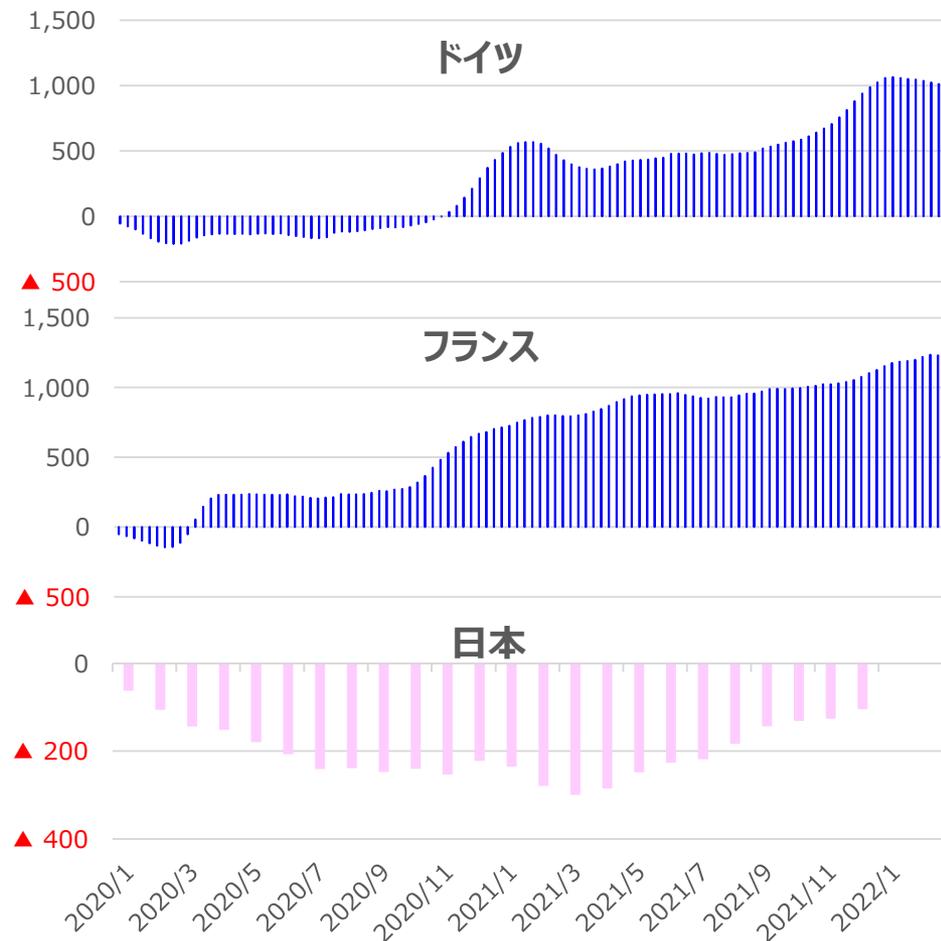
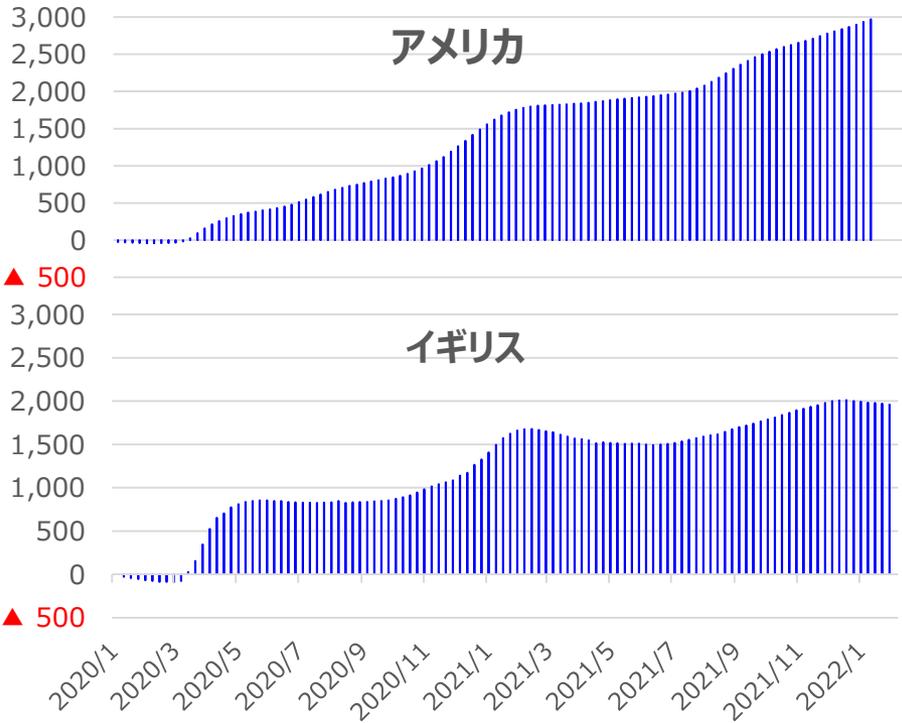


# 海外主要国における超過死亡者数（累積値）の推移

✓ 人口（100万人当たり）に対する超過死亡者数（注）について、欧米主要国と日本の状況は下図のとおり。（注）新型コロナ流行以降（2020年1月～）の死者数と、コロナ以前の実績に基づく予測死者数との差の累積値

【図表】超過死亡者数の累積推移

（単位：人）



- 米欧は共通して、コロナ直後は超過死亡者数が一時減少したものの、その後は、増大する傾向にある。
- 日本の超過死亡者数は、2020年1月以降マイナスとなっている。

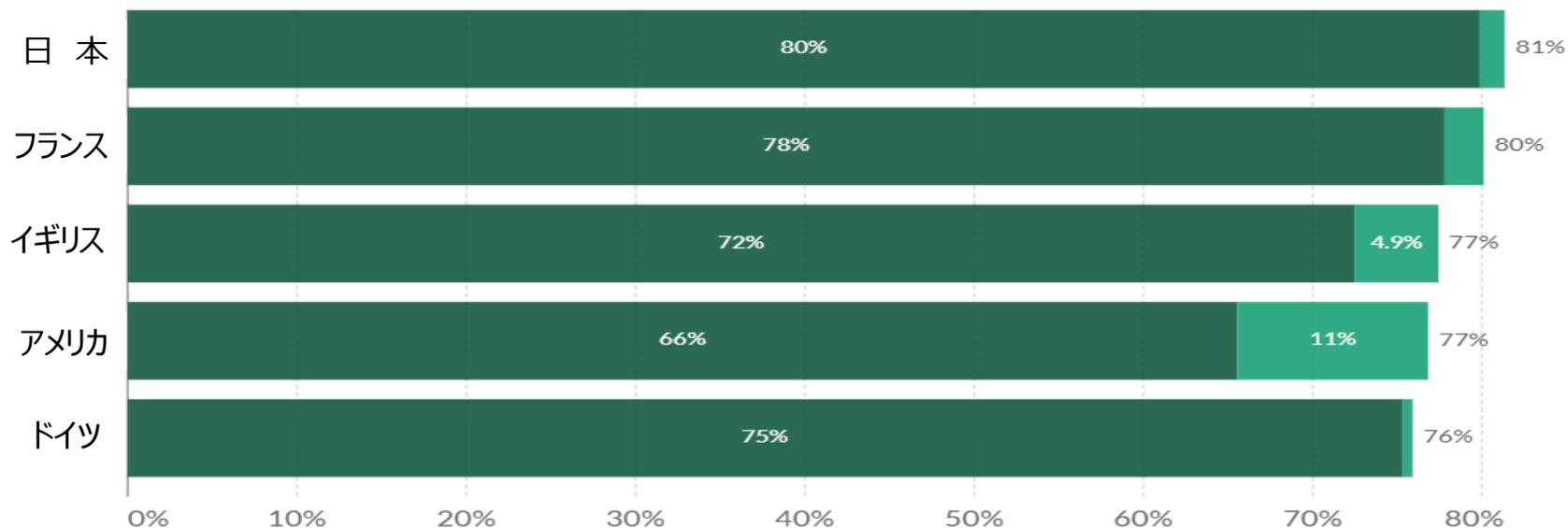


（出典）“Our World in Data” HPの“Coronavirus Pandemic(COVID-19)”に基づき  
生命保険協会にて作成

- ✓ 新型コロナ感染拡大防止の観点から、世界各国でワクチン接種が積極的に進められており、「Our World in Data」(2022年3月31日現在)によれば、世界人口の65.4%が少なくとも1回のワクチン接種を受けている。ただし、低所得国では、少なくとも1回のワクチン接種を受けた人口の割合は14.5%に止まる。
- ✓ 米英独仏および日本のワクチン接種を受けた人口の割合は、1回以上接種した割合が日本の81%を筆頭にいずれも70%を超え、ワクチン接種プロトコル完了者も日本の80%を筆頭に60%を超えている。

【図表】新型コロナに対するワクチン接種者の割合（2022年3月31日現在）

■ 初回ワクチン接種プロトコル完了者※の割合 ■ 部分的にワクチン接種を受けた人の割合



※大部分は2回接種。ワクチンの種類により1回または3回接種。

(出典) Our World in DataのHPをもとに生命保険協会にて作成



✓ 国際通貨基金(IMF) 「世界経済見通し」によれば、新型コロナによる世界の経済成長への影響は以下のとおり。

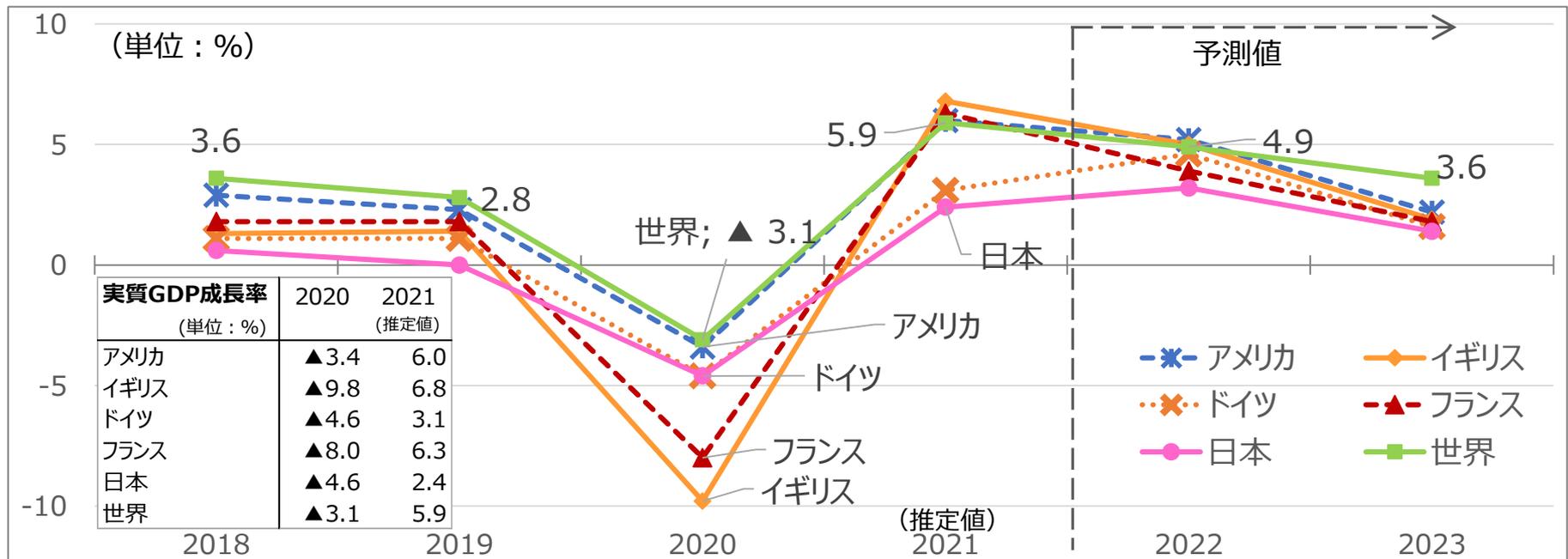
<2020年> 世界経済はマイナス成長 (▲3.1%)

新型コロナパンデミックにより、ワクチンがない段階では隔離・都市封鎖・広範な事業閉鎖が必要となり、経済活動に甚大な影響が及んだ。ワクチンの普及とともに、ワクチンへのアクセスが経済回復の鍵を握ることとなった。

<2021年> 世界経済は5.9%※成長 (※2021年10月、2022年1月改定による推定値)

パンデミックが再燃する中でも世界経済の回復は続いたが、その勢いは鈍化。デルタ株の感染急拡大や新たな変異株の脅威により、どの程度迅速にパンデミックを乗り越えられるかについて、先行き不透明感が高まった。

【図表】(IMF世界経済見通し) 米・英・独・仏・日およびグローバルの実質GDP伸び率



(出典) IMFのHPより。グラフと左下数表はDATAMAPPER TOOLに基づき生命保険協会作成



✓ 欧米主要国では、2020年3月以降にロックダウンを実施し、法制に基づく行動制限措置を実施した。

	アメリカ	イギリス	ドイツ	フランス
<b>実施主体</b>	連邦政府、州政府	政府（内閣府）	連邦政府、州政府	政府
<b>根拠法等</b>	連邦：1976年非常事態宣言法 NY州：執行部法（罰則有）	1984年公衆衛生法45C条以下に基づく 2020年健康保護規則（罰則有）	感染症保護法に基づく禁止措置（罰則有）	衛生緊急事態法 公衆衛生法典（罰則有）
<b>主な行動制限措置の内容</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ NY州、ロックダウン措置の知事令に署名(2020年3月20日)。 ※実質的な権限は州が有する。 必要不可欠な事業を除き事務所の閉鎖、全従業員の自宅待機を指示（学校閉鎖の知事令は同年3月18日）。</li> <li>■ ほぼ全事業の収容制限解除は2021年5月中旬～大半の規制解除は2021年6月中旬～。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ハンコック前保健相がロックダウン命令(2020年3月16日)、ジョンソン首相がロックダウン命令(同年3月23日)、規則の制定(法的なロックダウン開始)(同年3月26日)。</li> <li>■ 飲食店の閉鎖、店舗での飲食物提供の禁止、合理的理由なき外出の禁止、合理的理由なき集会の禁止、大規模集会の禁止等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 連邦政府と州政府が2020年3月23日に、ロックダウン命令施行。食料の調達や通院、テレワークが不可能な仕事、健康維持のためのジョギングや散歩を除く外出等を禁止。</li> <li>■ 2020年11月2日～2021年4月初め（イースター）にかけて断続的にロックダウンを実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 衛生緊急事態法の発令に基づきロックダウンを実施。 第1回：2020年3月16日～同年5月11日 第2回：2020年10月30日～同年12月15日 第3回：2021年4月3日～同年5月3日</li> <li>■ 各種措置を断続的に実施。飲食店の営業、イベント開催等の禁止。可能な職種を対象にテレワークを義務化。</li> </ul>



# 海外主要国における行動制限措置の緩和の流れ

✓ 2021年秋頃より段階的にロックダウンを解除し、行動制限措置も撤廃する動きがみられる。

	アメリカ	イギリス	ドイツ	フランス
<b>行動制限措置の緩和</b>	<p>経済活動再開のためのガイドラインを策定、同ガイドラインに基づき段階的緩和を実施（NY州の場合）</p> <p>【段階的緩和の概要】 全7指標（入院患者数やベッド収容率等）を満たす地域から経済再開の第1段階へ移行。 経済再開の段階は、業種別に4段階あり。</p>	<p>■ 2021年健康保護(段階的解除)規則に基づき実施。 【4段階のロックダウン解除】 ステップ1：学校再開、2家族の屋外での会合許可等 ステップ2：不可欠でない場所とほとんどの屋外施設の再開 ステップ3：30人以内の会合、友人・家族内のハグの許可等 ステップ4：全ての法的な禁止解除</p> <p>■ 2021年7月19日のステップ4への移行によりロックダウンを解除（当初6月21日に解除予定も4週間延期表明）。</p>	<p>■ 感染症保護法28条b項に基づく「緊急ブレーキ」措置（2021年4月23日～6月30日の時限措置）を延長しないとする、メルケル前首相の表明。 【緊急ブレーキの概要】 7日間の人口10万人当たり新規感染者数100人超が3日連続した地域では、夜間（22時～翌5時）の外出禁止、屋内外での私的な集まりの制限(世帯員+別世帯1人まで)、レジャー施設、劇場、コンサート会場、映画館、飲食店等の閉鎖、公共交通機関でのマスク着用義務等。使用者によるテレワークの提案を義務付</p>	<p>衛生緊急事態関連法に基づき実施。 【行動制限の緩和に向けた措置】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公共施設（飲食店、医療機関等）、長距離交通機関でのマスク着用義務の強化（2021年6月1日～）</li> <li>衛生パスポートの義務化（2021年7月21日～）             <ul style="list-style-type: none"> <li>ワクチン接種、または48時間以内のPCR検査に基づく陰性を証明</li> </ul> </li> <li>医療従事者のワクチン接種の義務化（同年10月15日～）</li> </ul>
<b>行動制限措置緩和後の主な感染症対策</b>	<p>■ ワクチン接種義務化の大統領令に署名（2021年9月9日） ・対象者は、主に連邦職員、医療従事者等</p> <p>■ バイデン大統領、デルタ株とオミクロン株から米国民を守る新たな新型コロナ行動計画で9つの対策を発表（2021年12月2日）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ワクチン追加接種のための有給休暇を認めるよう企業に促進</li> <li>市販の検査キットを保険適用対象に（2022年1月15日～）</li> <li>検査キットの無料配布拡大、ビジネス継続のためのワクチン接種や感染検査対策推進を企業に呼びかけ等</li> </ul>	<p>■ 2021年9月14日：冬季の新型コロナ対応計画を公表 ・ Plan A（通常の感染対策措置）とPlan B（医療逼迫時の措置）の二段構え</p> <p>■ 2021年12月8日：Plan Bへの移行を宣言</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>11歳以上の公共交通機関利用時等のマスク着用を義務化</li> <li>一定規模の施設入場・イベント参加時のCovid Passの提示を義務化等</li> </ul> <p>■ 2022年1月27日：Plan Aへ復帰</p> <p>■ 2022年2月24日：国内のすべての法的な感染対策措置を解除（ウィズコロナ宣言）</p>	<p>■ 連邦議会と連邦参議院、感染症保護法等の改正を可決（2021年11月24日施行）。「全国規模の流行状況」の認定は延長されず、同年11月25日にて終了。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全国一律の保護対策（職場における「3Gルール」（ワクチン接種、十分な回復またはコロナ検査の陰性証明の提示義務）適用）</li> <li>在宅勤務義務の再導入</li> <li>介護施設等の特定施設の従業員や雇用者等への検査義務</li> <li>公共交通機関での乗客・乗務員等への「3Gルール」の適用</li> </ul>	<p>■ ワクチンパスポートの義務化（2022年1月24日～） 16歳以上：接種証明提示で交付 12歳～15歳：陰性証明で交付可</p> <p>■ マスク着用義務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022年2月2日：屋外完全撤廃</li> <li>2022年2月28日：屋内条件付きで解除（ワクチンパスポート提示義務がある施設内のみ解除、その他施設と交通機関では継続）</li> </ul> <p>■ 行動制限を解除</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2022年2月2日：週3日のテレワークの義務化を推奨事項に変更</li> <li>2022年2月2日：イベント人数制限の解除</li> <li>2022年2月16日：カフェ、バー、映画館等での飲食・販売を許可、ダンスクラブ等の営業再開</li> </ul>



## 4. 海外主要国の状況

- 新型コロナウイルス感染症を巡る動向
- **生命保険業界の動向（新型コロナ対応）**
- 生命保険業界の動向（デジタル化）

✓ 各国の保険業界団体による新型コロナウイルス感染症を踏まえた対応は下表のとおり。

<p><b>アメリカ (ACLI)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険料払込猶予期間の設定等、<b>契約者に対する新型コロナ対応措置に関する原則を策定</b></li> <li>全州の保険監督当局に対し、<b>保険会社等への監督要件の一時的な緩和・見直しや消費者ニーズに対応した保険商品改定への迅速な審査等を求める声明</b>を公表</li> <li>ソーシャルメディアによる虚報「新型コロナワクチンの接種有無が保険金支払の査定に影響」を否定</li> <li>従業員とその家族の看護時における有給制度の導入・拡充を新型コロナを背景に一層促進させる働きかけ</li> </ul>
<p><b>イギリス (ABI)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「ワクチン接種は保障内容に影響しない」「新型コロナでの保険金は通常通り支払われる」等、風説否定目的のFAQを掲載</li> <li><b>新型コロナサポートファンドを組成</b>（メンタルヘルス対応等へチャリティ基金を拠出）</li> <li>新型コロナ関連情報を一元化する「<b>Covid Information Hub</b>」をHP上に設置</li> <li>新型コロナによる精神疾患の増加を受けて、精神疾患を告知した場合の顧客対応基準の設置・資格取得のオンライントレーニングプログラムを実施</li> <li>事業中断保険の最高裁判決を受けて、判決内容の解説とFAQを公表</li> </ul>
<p><b>ドイツ (GDV)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>保険業界の景況感指数等の分析やソルベンシー財務状況報告書の分析</b>などを公表</li> <li>SNS上の「<b>保険会社は新型コロナに関して保険給付をしない</b>」とする風説を否定</li> <li>営業停止保険（BSV）の補償範囲の明確化を図るべく<b>BSVの模範約款を公表</b></li> <li>将来のパンデミックにより経営難に陥る企業を救済する目的で<b>官民共同による補償モデル（A・B）を提案</b></li> <li>新型コロナ後の景気回復を実感。生保業界として、2021年を通して新規事業の大幅な増大の見込み</li> </ul>
<p><b>フランス (FA)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>FAは<b>保険業界の連帯とフランスの回復への協力</b>を表明</li> <li>総合企業保険の<b>保険料据置き・ロックダウン中、保険料を滞納しても保障継続</b></li> <li>中小企業救済のための連帯基金への寄附（4億ユーロ）、預金供託公庫(CDC)との共同投資計画をとりまとめ</li> <li><b>メンタルケア費用の自己負担分を保険会社が補填</b>することを公表（2021年度中）</li> <li>営業禁止期間中の家賃支払い放棄・延長を促す給付付き税額控除に関する合意</li> <li>将来のパンデミックリスクのための<b>官民共同の補償制度（CATEX）の創設</b>を推進したが、経営者団体の反対により2020年12月に断念</li> </ul>



✓ 日本の生命保険業界および生命保険会社における新型コロナウイルス感染症を踏まえた対応を基に、欧米主要各国の対応の比較は下表のとおり。

◎：業界団体で対応、○：個社で対応、－：事例見当たらず

	日本	アメリカ	イギリス	ドイツ	フランス
<b>保険料払込猶予期間延長</b>	◎ ■ 契約継続のため、保険会社が定める日から最長6か月間の保険料払込猶予期間、および以後分割払いの再延長期間の設定。	○ ■ 協会(ACLI)が払込に関する救済措置(90日間の猶予期間設定含む)の原則を策定・公表(基本、各州当局や保険会社ごとに異なる対応)。	◎ ■ 監督当局(FCA)が各保険会社に対するガイダンスとして1～3か月間(3か月超も可)の保険料払込猶予期間を設定。	○ ■ 保険会社ごとに保険料払込猶予期間を設定(例えば、Allianz DEは6か月間まで理由を問わず延長可能とする)。	◎ ■ ルメール経済・財務大臣の要請により、2021年の総合企業保険の保険料を据置き、ロックダウン中に保険料を滞納しても保障を継続。
<b>契約者貸付の利息免除</b>	○ ■ 保険会社ごとに利息の減免措置を実施。	－ ■ 契約者貸付制度はあるが、利息免除の事例は見当たらない。	－ ■ 契約者貸付制度自体が見当たらない。	－ ■ 契約者貸付制度はあるが、利息免除の事例は見当たらない。	－ ■ 契約者貸付制度はあるが、利息免除の事例は見当たらない。
<b>災害時の死亡保険金を割増して支払う保険</b>	○ ■ 新型コロナウイルスで亡くなったお客様を災害割増特約等の支払対象とする。	－ ■ 事故による死亡に限られ、一般に病気による死亡はカバーされない(NAIC)。	－ ■ 新型コロナのようなパンデミック時の病気による死亡はカバーされない(Aviva)。	－ ■ GDVの模範約款上、感染症は免責。個社で個別に新型コロナをカバーした事例は見当たらない。	－ ■ 一部の貯蓄型生命保険商品に有。ただし、病気による死亡はカバーされず、個別の支払い事例も見当たらない。



(出典) 各国の保険業界団体や保険会社の取組みを生命保険協会にて調査のうえ作成

# 日本と海外主要国の業界団体による主な対応の比較（続き）

	日本	アメリカ	イギリス	ドイツ	フランス
<b>業界団体による寄附</b>	◎ ■ 生命保険協会、「公益社団法人日本医師会」等に合計10億円を寄附	— 見当たらない	◎ ■ 新型コロナサポートファンドを組成。基金総額は2020年9月時点で当初目標の1億ポンド（約155億円）に到達	— 見当たらない ※保険会社個社で取締役会と従業員が自主的にカリタス協会へ75万ユーロを寄附(Generali DE)	◎ ■ 経済・財務省が創設した中小企業救済のための連帯基金へ保険業界全体で4億ユーロの寄附の取りまとめ等
<b>業界団体のリーダーシップ</b>	◎ ■ 生命保険協会対策本部を設置 ■ 新型コロナウイルス感染症対策ガイドラインを策定 ■ 会員会社の新型コロナウイルス対応に関するアンケート実施	◎ ■ 保険契約者に対する新型コロナ対応措置に関する原則計画を策定 ■ 全州の保険監督当局宛て保険会社の監督要件の一時的な緩和・見直しや消費者ニーズに対応した保険商品改定への迅速な審査等を求める声明を発表	◎ ■ 新型コロナ情報ハブとして、ABIのHPで情報提供を一元化。保険種目ごとの保険会社の対応について記載 ■ 官民共同のライブイベント中止保険スキームの構築（ロイズと保険会社が引受け、政府が再保険金の95%以上を負担するスキーム）	◎ ■ 営業停止保険（BSV）の補償範囲の明確化を図るべくBSVのモデル約款を作成 ■ 将来のパンデミックリスクに備える官民共同の補償モデルを提案	◎ ■ 将来のパンデミックリスクのための官民共同の補償制度（CATEX）創設を推進していたが断念 ■ メンタルヘルスに関する心理カウンセラーの診療費用を補償する措置決定（2021年） ■ FAと4労働組合が、テレワークに関する初の産業協定を締結
<b>病院以外での療養（みなし入院）への給付金支払い</b>	○ ■ 病院以外での療養についても「みなし入院」として給付金の支払対象とする。 ■ 業界統一の簡易な宿泊・自宅療養証明書様式を作成	— 見当たらない ※民間医療保険は公的医療保険を代行する役割と補足する役割がある。後者において、自宅療養の給付は見当たらない。（基本「実損てん補型」）	— 見当たらない ※民間医療保険の給付は、基本的に協定病院での医療現物給付である（ただし、「実損てん補型」として歯科医療がある）。	— 見当たらない ※民間医療保険は公的医療保険を代替する役割と補足する役割がある。代替となる商品には「実損てん補型」に加えて「定額給付型」も存在する。	— 見当たらない ※民間医療保険は公的医療保険の自己負担部分を補償する「実損てん補型」の商品であり、入院給付金は設定されない。



# 日本と海外主要国の業界団体による主な対応の比較（続き）

	日本	アメリカ	イギリス	ドイツ	フランス
<p>○</p> <p>■ 生命保険各社によるテレワーク・リモート面談等の最大限の活用</p> <p><b>テレワーク・オンライン面談の活用</b></p>	<p>○</p> <p>■ 生命保険各社によるテレワーク・リモート面談等の最大限の活用</p>	<p>○</p> <p>■ 介護保険の保険金請求手続きで、医療従事者の対面による受取資格の有無の評価を中止。代わりに、電話やビデオによる評価 (Prudential)</p> <p>■ バーチャルワークの拡大により在宅勤務率が95%へ (Protective Life)</p> <p>■ テレワークの推進に伴い入居ビルの売却予定 (Allstate)</p>	<p>○</p> <p>■ 一部保険会社で完全テレワークを実施 (Zurich UK, Direct Line等)</p> <p>■ 上記一部保険会社でデジタルでの顧客対応を実施。また、チャットボットを活用し24時間365日対応も実装</p> <p>■ テレワークの推進に伴い入居ビルからの撤退検討の動き (Lloyd's)</p>	<p>○</p> <p>■ ピーク時従業員の90%が在宅勤務を実施。約8,200の代理店がデジタル上で顧客対応 (契約手続等) を実施</p> <p>■ テレワークの推進に伴いオフィスの一部売却・削減、フレキシブルなワークプレイスモデルを実施 (Allianz, Debeka等)</p>	<p>○</p> <p>■ システム部門等、業務の継続に出社が必要な職種以外は全日在宅勤務を実施 (パリ近郊の保険会社の在宅勤務率は90%)</p> <p>■ 支店等の販売店は、オンライン販売を優先しつつ感染防止対策を実施して店舗営業を継続</p>
<p>○</p> <p>■ 生命保険各社は、新型コロナ以前より電話相談サービスを実施しており、メンタルヘルスサービスも対象としていることが多い。</p> <p><b>医療関連サポート・メンタルサービスの提供</b></p>	<p>○</p> <p>■ 生命保険各社は、新型コロナ以前より電話相談サービスを実施しており、メンタルヘルスサービスも対象としていることが多い。</p>	<p>○</p> <p>■ NYDFS、保険会社に対しエッセンシャルワーカーへメンタルヘルスサービスのコストを請求しないよう求める緊急規則を发出</p> <p>■ 新型コロナに直面する企業の人材サポートに貢献するメンタルヘルス関連リソースの提供 (Lincoln Financial)</p>	<p>◎</p> <p>■ ABI、新型コロナによる精神疾患の増加を受けて、精神疾患を告知した場合の顧客対応基準を設置し (2020年9月)、資格取得のための無料オンライントレーニングプログラムを実施</p> <p>■ Axa PPPヘルスケアによる専門医の電話・オンラインアドバイス、メンタルヘルスサービスの提供</p>	<p>○</p> <p>■ 保険契約者向けの無料オンライン医療相談サービスの提供。精神的ストレスに対するカウンセリングサービスの提供 (Allianz DE)</p> <p>■ 保険契約者に対し専門医による無料の医療相談サービスを提供 (Axa DE)</p> <p>■ 「新型コロナ時代のデジタルヘルス・プロジェクト」をサポート (Generali DE)</p>	<p>◎</p> <p>■ FA、2021年度中は保険会社がメンタルヘルスに関する診療費用を負担 (心理カウンセラーによる遠隔診療を年4回、1回につき60ユーロの上限付きで保障)</p> <p>■ 医療関連サポートサービス (チャットや電話による看護師、医療助言の専門家、栄養士、心理カウンセラー等による相談等のサポート)</p>



# 日本と海外主要国の業界団体による主な対応の比較（続き）

	日本	アメリカ	イギリス	ドイツ	フランス
その他コロナ禍による環境変化への適応	○	○	◎	○	○
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 新型コロナウイルス感染症に対応した保険の販売（新型コロナを含む所定の感染症で入院した場合に一時金を支払う保険、新型コロナに感染し入院等の診断が出た場合に一括で給付金を支払う保険（基金を設立して同保険を1年間限定で1億円を上限に中小企業に無償で提供する事例も）、新型コロナ等の特定の感染症と診断されると一括で給付金を受け取り、保険料は毎月変動する保険）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 30億ドルの無料生命保険プログラムを全国の医療従事者へ提供。中小企業・非営利団体に無料の法的支援を実施（Mass Mutual）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ FCA、新型コロナにより経済的困難を生じた保険契約者への一時的救済措置に関するガイドラインを公表。その後、メンタルヘルス上の配慮等を求める内容を追記</li> <li>■ 新型コロナに乗じた詐欺行為（年金詐欺、寄附金詐欺等）を例示し、顧客に注意喚起（Royal London）</li> <li>■ 新型コロナを理由とする保険料の減額オプションの提供（LV=）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 損害保険、医療保険または生命保険の全ての個人の加入者に対して、配送品の喪失・盗難・破損を補償する保険を無料付帯（2021年2月18日～5月31日まで）また、無料のロードアシスタンスを提供（Allianz DE）</li> <li>■ 非営利団体「チャリティ・アライアンス」とともに70歳以上の高齢者向けに、予防接種センターへの無料送迎サービスを提供（R+V）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 本人または家族が新型コロナで入院した場合の退院後の在宅サービス（配膳、買物代行、処方薬の配達、子どもが通学できない期間の教育支援等のサービス）を退院後の2週間提供（2021年6月1日まで）また、法律相談サービスの提供（Generali FR）</li> <li>■ 新型コロナによる入院患者の留守宅への無料アシスタンスサービスの提供（Covéa）</li> </ul>
情報提供の充実化	◎	○	◎	◎	○
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 生命保険協会、新型コロナウイルス感染症に関する特設ページを設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 中小企業向け保険契約者に対し、金融ウェルネスハブ（ダイナミックで新しい金融ウェルネスマイクログラフ）を提供（MetLife）</li> <li>■ ワクチン接種サイト（Northwestern Mutual）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ABI、新型コロナ関連の情報を一元化する「新型コロナ Information Hub」をHP上に設置。各保険種目ごとにFAQや保険会社の取組み等を紹介</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ GDV、新型コロナ関連の保険金支払いの有無や注意点等の情報をHP上で提供。ソーシャルメディア上の「新型コロナに関する保険給付は拒否される」という風説を否定</li> <li>■ 各保険会社のHP上での情報提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ FA、特設ページではないが保険に関する情報提供ページの「新型コロナと保険」と題するコラムに医療保険の保障範囲、自営業者向けに個人年金の途中解約を認める特例等に関する情報などを掲載</li> </ul>



## 4. 海外主要国の状況

- 新型コロナウイルス感染症を巡る動向
- 生命保険業界の動向（新型コロナ対応）
- 生命保険業界の動向（デジタル化）

- ✓ FSB（金融安定理事会）のレポートおよびジュネーブ協会報告書によれば、新型コロナウイルス感染症によるパンデミックにより、金融機関・保険会社によるデジタルビジネスモデルへの移行が加速した。

## FSBレポートの概要

- パンデミックの中、在宅勤務（Work-from-Home）は、新たなテクノロジーのより広範な導入を促し、金融機関内・金融機関同士のやり取りをデジタルへシフトさせることで、継続的な金融サービスの提供を可能にした。
- 顧客側でも、急速なデジタル・チャンネルへの移行が進展。フィンテック・アプリの利用が拡大。
- 革新的なデジタルおよびリモートのソリューションは、既存のプレーヤーおよび、新規参入者（フィンテック企業や巨大IT企業）によりもたらされたもの。
- 一方、監督当局による規制上および監督上のプロセスにおけるデジタル化もまた加速。

（出所：Financial Stability Board (2021), *Lessons Learnt from the Covid-19 Pandemic from a Financial Stability Perspective Interim report.*）

## ジュネーブ協会報告書の概要

- 新型コロナウイルス感染症パンデミックおよびそれに続くロックダウンにより、多くの保険会社がデジタルビジネスモデルへの移行を加速。多くの国においてこの移行が成功。
- デジタル化はそれ自体が目的ではなく、保険会社と顧客が対面できない状況下、とりわけ新型コロナウイルス感染症によるロックダウン中に大きな便益をもたらした。デジタル化は、顧客の所在地にかかわらず、スピードと効率性を向上させる原動力であり、これにより顧客満足度の向上が期待できるとする。
- デジタル化は、技術的に可能であれば、保険のバリューチェーンの全ての要素に影響を及ぼす（保険のバリューチェーンのプロセスおよびデジタル化の影響はP 63を参照）。

（出典）Noordhoek, D., The Geneva Association (2021), *Regulatory Consideration for Digital Insurance Business Models, Issue brief.*）

✓ 新型コロナの影響も受け、各国の政府・監督当局、業界団体もデジタル化取り組みを以下のとおり実施。

<p><b>アメリカ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ NAIC、保険業界のテクノロジー、データ収集、サイバーセキュリティの発展をモニタリングするタスクフォース傘下に、電子商取引ワーキング・グループを設置。新型コロナウイルス感染症パンデミックに関連した規制緩和への適応に関する提言を推進させる作業計画を策定し、技術革新の障害となる分野に重点的な取り組みを実施</li> </ul>
<p><b>イギリス</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 英国財務省(HMT)：FinTechセクターに関するレポートを公表 新型コロナウイルスがデジタルの採用を加速させたこと、オープンファイナンスの必要性等を指摘</li> <li>➤ メディア監督当局(Ofcom)：ソーシャルメディアプラットフォームにおける投資詐欺取締法案を公表 違反の場合、総収入の10%に相当する罰金</li> <li>➤ Insurtech UK：現在保険会社として認可されたInsurtech企業が1社も存在しないと指摘、健全性監督機構（PRA）の認可要件が厳しすぎるとする年次報告書を2021年に公表 (2社は英領ジブラルタルでの申請を選択)</li> </ul>
<p><b>ドイツ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ メルケル前首相：連邦政府デジタルサミットで、ドイツのデジタル化を加速させる必要性を主張</li> <li>➤ BaFin Journal：専門記事「コロナ禍におけるデジタル革命」を掲載</li> <li>➤ GDV：「明日の保険のためのデータ」として、デジタル化に対する7つのテーマを提示 保険業界のデジタル化に関する調査報告書を公表し、優先度の高いデジタル化のテーマ、 ①データ保護、②業務の迅速化、③顧客接点（販売チャネル）を公表</li> </ul>
<p><b>フランス</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 健全性監督破綻処理機構(ACPR)：インシュアテック企業（Acheel）の保険事業を認可 ・インシュアテック企業への事業免許付与は同社が3社目</li> <li>➤ 国立医療データ研究所(INDS)が医療データプラットフォーム（ヘルスデータ・ハブ,HDH）へ生まれ変わる。公益に資する研究開発を目的としたデータ活用を促進</li> </ul>



(出典) 各国の政府・監督当局および業界団体のHPをもとに生命保険協会にて作成

- ✓ 欧米主要国においても新型コロナウイルス感染症を受けて保険業界でのデジタル技術の活用がすすみ、顧客の利便性向上や保険会社の業務プロセス効率化を図っている。
  
- 各国の保険会社は、新型コロナウイルス感染症を受けて、保険バリューチェーンの各要素における**デジタル技術の活用**を一層進展させ、もって**顧客の利便性の向上**および**保険会社の業務プロセスの効率化**を図っている。
  - －販売から、引受け、保険金支払い等に至る一連の業務プロセスを100%デジタルで完結させるアプリの開発
  - －健康問題やウェルビーイング問題の予防、発見、管理を支援する無料のヘルス・ウェルビーイング・サービスの提供
  - －100%デジタル化されたオンライン診療ポータルのリリース
  - －アンダーライティングにおけるAIの活用やバーチャル・スクリーニング機能の拡充
  - －24時間365日対応可能なヘルプサービスやカウンセリングサービスの提供
  - －遺族向けアプリの開発・提供を通じたグリーフケア・サービスの提供
  - －AIを活用した保険金不正検知ソリューションの導入 等
  
- **インシュアテック企業・デジタル保険会社との提携・出資等**により、デジタル化を促進している。
  
- 新型コロナウイルス感染症を契機として、保険会社により遠隔医療（テレヘルス）をベースとした**オンライン診療サービスが拡充**されている。
  
- 幅広い顧客層のニーズに対応する、より多様化した**医療関連サポートサービス**やより充実した**メンタルヘルスサービスの提供**をオンライン上で行っている。



- ✓ 保険会社の業務を6つのバリューチェーンに分類した場合、それぞれのデジタル化に関連するプロセス・影響は下表のとおり。

	関連するプロセス	バリューチェーンへの影響
市場調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品開発をサポートするための市場と消費者に関する調査</li> <li>ターゲット顧客の分析・評価</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ビッグデータ                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客細分化の改善のための利用可能なデータ量の増大</li> <li>・クロスセリング機能の改善</li> </ul> </li> </ul>
商品開発	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品の設計</li> <li>価格設定（保険数理）</li> <li>当局認可</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ビッグデータ：より適切でかつ詳細なリスクに適した価格設定</li> <li>○IoT：予防サービスやUsage-basedの保障・補償を提供する新商品</li> </ul>
販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>広告およびコミュニケーション戦略</li> <li>顧客の獲得</li> <li>商品の販売</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○AI：販売やアドバイスの自動化（チャットボット）</li> <li>○ビデオコール、モバイル機器：場所に依存しない販売</li> <li>○クラウドコンピューティング：契約情報の蓄積</li> <li>○ウェブサイト・アプリ：情報提供や販売手続きの自動化</li> </ul>
アンダーライティング	<ul style="list-style-type: none"> <li>保険契約申込みの引受判断</li> <li>リスク評価</li> <li>保険契約の詳細の評価</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○AI：画像や言語処理によるリスク評価の改善</li> <li>○ビッグデータ                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・リスク評価のためのデータ量の増大</li> <li>・情報蓄積により自動化されたアンダーライティング</li> </ul> </li> <li>○IoT：（リスク評価のための）テレマティクスを活用した顧客データ取得</li> <li>○クラウドコンピューティング：デジタル化された契約情報</li> </ul>
アフターサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客データの変更</li> <li>顧客の要求（苦情）への対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○IoT：リスク軽減および予防サービス（例：安全の警告）</li> <li>○AI：顧客の問合せに対する24時間自動応答（チャットボット）</li> <li>○ビデオコールやライブチャット等：（場所に依存しない）サービス対応</li> </ul>
支払請求管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>適切で迅速な保険金等支払</li> <li>保険金支払い漏れ防止</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○AI、ビッグデータ                             <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動化された支払請求の区分管理と迅速な保険金支払い</li> <li>・詐欺防止分析の高度化</li> </ul> </li> </ul>



✓ 保険バリューチェーンの各要素に対する諸外国の主なデジタル化の事例は下表のとおり。

	DXの事例
市場調査	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症に関連し電子メール等による詐欺が増加したとの調査レポートを発表</li> <li>デジタル化は保険業界が2021年度に優先的に取り組む課題の1つと明示</li> <li>保険業界のデジタル化は新型コロナウイルス感染症危機後も続くとの回答が大半</li> </ul>
商品開発	<ul style="list-style-type: none"> <li>販売・契約査定・保険金請求等100%デジタルで完結する保険商品を開発</li> <li>健康問題を予防、発見、管理できるスマートフォンアプリや医療サービスプラットフォームを提供</li> </ul>
販売	<ul style="list-style-type: none"> <li>デジタル化促進に向け、インシュアテック企業・デジタル保険会社との提携・出資・子会社化（インシュアテック・デジタル企業のノウハウでオンライン化を推進）</li> <li>100%オンライン化された貯蓄型生命保険販売を開始</li> </ul>
アンダーライティング	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品をシンプルにするとともに、AIと複数のデータベースとの接続を利用し、アルゴリズムによるアンダーライティングにより、引受けの迅速な決定を可能に</li> <li>保険加入申込者のためのバーチャル・スクリーニング機能（血圧）を拡充</li> <li>IT企業との提携を通じた医療プラットフォームの提供</li> </ul>
アフターサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>24時間365日対応可能なチャットボットによるヘルプサービスを提供</li> <li>顧客の問合せの電話を希望するデジタルチャネルでの対応に誘導する着信転送サービスを導入</li> <li>AIを活用したカウンセリングサービスを開始</li> <li>医療保険とヘルスサービスをパッケージ化したサービスの提供</li> </ul>
支払請求管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>遺族向けアプリやGPによるオンライン診療アプリの提供を開始</li> <li>保険金支払請求処理の自動化に対するAIソリューションを提供</li> <li>保険金不正請求検知ソリューションを導入</li> <li>ブロックチェーンを利用した補足的医療保険の直接支払いを行うスマートフォンアプリを発表</li> </ul>





## 5. おわりに

## ～未来へと続く安心社会の実現に向けて～

- その発生から2年以上が経過する新型コロナウイルス感染症は、私たちの生活様式の大きな見直しを迫り、社会・経済活動は様々な制約を受けることとなりました。ポストコロナに向けた兆しも見えつつもありますが、状況は依然として予断を許しません。
- そのような中、生命保険業界では、各種特別措置の実施により、新型コロナウイルス感染症に罹患されたお客さまに速やかに保険金・給付金をお届けする、あるいは経済的な理由から保険契約の継続が一時的に困難な状況にあるお客さまに対して保険料のお支払いの猶予期間を延長するなど、迅速で適切にお客さまのご期待にお応えし、その社会的な使命を果たせるよう、全力で取り組んでまいりました。これらの取組みの中には、東日本大震災や近年頻発する台風や大雨による大規模災害など、これまでに生じた様々な災害時における経験を参考としたものも多くあります。コロナ禍というパンデミックに対する経験も、また今後活かしていかなければなりません。
- 一方で、コロナ禍はそれまでの日本社会が抱えていたデジタル化等への課題を浮き彫りにすることにもなりました。会員各社ともデジタル技術の導入による非接触でのサービス提供など、コロナ禍にあってもお客さまに安心をお届けし続けられるよう、各種サービスの向上に取り組んでまいりましたが、これらの取組みに終わりはなく、多様化するお客さまニーズにお応えすべく、今後とも改善し続けていくことが求められます。
- 新型コロナウイルス感染症だけではなく、人生100年時代の到来やSDGs、気候変動への取組みなど、我々を取り巻く社会環境は、大きな構造的変化の渦中にあります。お客さまの価値観やライフスタイルの多様化が今後ますます進む中で、生命保険業界がお客さまから信頼され、安心をお届けし続けていくためには、お客さまに誠実に向き合い親身になって寄り添う姿勢や、ご提供するサービスの弛まぬ改善を欠かすことはできません。それはすなわち、会員各社が創意工夫のもと、お客さま本位の業務運営の推進に不断の努力を重ねていくことに他なりません。
- 本報告書が、次に生じるかもしれない危機に際しての業界全体の迅速で適切な対応の参考となり、また会員各社のサービスの向上をより一層促すことを通じて、未来へと続く安心社会の実現に貢献できれば幸いです。