共済・保険

生命保険会社におけるヘルスケアサービスの現状

研究員　松吉　夏之介

目　次

１．はじめに
２．付帯サービスの現状
３．デジタルヘルスケアサービスの動向
４．おわりに

１．はじめに

健康寿命という概念が提唱されて久しいが、近年“健康”を切り口としたヘルスケアサービスの提供や開発に力を入れる生命保険会社が増えている。

現状、保険会社が提供しているヘルスケアサービスとしては、ひとつは保険商品への「付帯サービス」が挙げられる。付帯サービスに関しては２年前の拙稿[1]でも述べたが、平成24年以降「健康・医療」分野のサービスを提供する保険会社が大幅に増えている。そのサービス内容は、医療専門職による健康相談窓口の開設や、契約者専用サイトを通じた健康・医療に関する情報提供などで、病気の早期発見や生活習慣病等のリスク対策を促すような、予防的要素の強いサービスが中心となっている。そして最近では、デジタル技術を取り入れたヘルスケアサービスの開発に乗り出す会社が出てきている。保険会社が医療ビッグデータ等の収集・解析ノウハウをもった他企業と連携し、被保険者等の健康増進を促すサービス等の共同開発を目指すものである。

本稿では、まず現時点における付帯サービスの提供状況等を確認し、そのうえで、ここ１年間のヘルスケアサービスの動向を振り返ってみたい。

２．付帯サービスの現状

表１は、生命保険会社が提供する主な付帯サービスの内容と提供会社数をみたものである。総じてみると、「健康・医療」分野のサービスが付帯サービスの主流となっている。もっとも提供会社数が多いサービスは健康相談サービスで、41社中26社が提供している。次にセカンドオピニオンサービス、介護相談サービスが続いている。これらのサービスは、２年前においても提供会社数が上位のサービスであり、また、提供会社数が増えているサービスでもある。その他、提供会社数が増えたサービスとしては、くらしの相談サービスやメンタルサポートサービスが挙げられる。こうした専門職による相談サービスは、保険会社にとって比較的提供することが容易なサービスといえそうである。

次に、２年前にはなかった付帯サービスとしては、ネオファースト生命、日本生命、メットライフ生命のサービスが挙げられる(【参考】を参照)。３社ともに「健康・医療」分野のサービスを中心に既に何らかの付帯サービスを提供してきた保険会社であり、顧客向けのさまざまなサポートを行ってきたなかで新たに提供し始めたサービスである。ただし、いずれのサービスも「生活一般」や「医療・

1　松吉（2014）「生命保険会社における付帯サービスの現状」『共済総研レポート』№135 pp.24－27

一般社団法人 JA共済総合研究所
（http://www.jkri.or.jp/）

表１　生命保険会社の主な付帯サービス

分野	サービスの種類	サービスの主な内容	提供会社数
生活一般	各種優待・福利厚生代行サービス	専門業者による水まわりのトラブル対応や引っ越しサービス、旅行やレンタカー、スポーツクラブなど、幅広いサービスを割引価格で利用できる。福利厚生サービス代行会社と提携し、サービスを提供している会社もある。	12社（→）
	くらしの相談サービス	弁護士・税理士等から法律・税務・年金等に関する電話相談を受けられる。	11社（↑）
	ポイントサービス	営業職員に契約内容を確認したり、家族情報を提供した場合や契約更新時など、定期的に付与されるポイント・マイルを貯めて、カタログギフト等の景品と交換できるサービス。	5社（→）
	葬儀手配サービス	提携先の葬儀会社が提供する葬儀代金が最大で5％割引となる。また、フリーダイヤルへ電話をかけるだけの簡単な手続きで利用でき、事前相談や終活セミナーへの参加により具体的な葬儀プランの作成ができる。	0社（↓）
健康・医療	健康相談サービス	医師・看護師等から健康・医療・育児等に関する電話相談を受けられる。訪問相談やネット（メール）相談もある。認知症や糖尿病などの特定疾患や女性特有の症状についての相談サービスもある。	26社（↑）
	セカンドオピニオンサービス	主治医以外の医師（総合相談医）に、現在の診断に対する見解や今後の治療方針について意見を聞くことができる。セカンドオピニオンの結果、より高度な専門医療が必要と判断された場合に優秀専門医を紹介してくれるサービスもある。	22社（↑）
	情報提供・検索サービス	契約者専用サイト等を通じて、健康、医療に関する情報等を閲覧できる。また、夜間・休日に受診できる医療機関を検索できる。	16社（→）
	人間ドック・検診サービス	人間ドックや脳ドック、PET検診等を受診できる施設の紹介・予約・優待利用サービス。また、がんや生活習慣病、ピロリ菌等の検査キットを使って自宅で簡単に検査できる郵送検査の優待利用サービス。最近では、乳がん検診やレディースドックなど女性に特化した検診の優待利用サービスもある。	14社（→）
	入院・転院サポート	国内の転院や患者移送にかかわる手続き・手配を無料でコーディネイトするサービス。移送費などの実費は契約者負担となるが、転院・移送手配を代行料は無料。入院中のベビーシッター、ペットシッターサービスもある。	2社（→）
介護・福祉	介護相談サービス	看護師・ケアマネジャー等から介護の方法、公的介護保険の利用方法等に関する電話相談を受けられる。訪問相談やネット（メール）相談もある。	19社（↑）
	介護施設等の紹介・利用サービス	介護サービス事業所や有料老人ホームの紹介、介護用品・福祉機器の取扱業者への取り次ぎを行う。利用を申し込んだ場合、一定期間無料または割引料金で利用できる。配食、家事代行（室内清掃、洗濯、買い物等）の優待利用サービスもあり。	10社（→）
	情報提供・検索サービス	契約者専用サイト等を通じて、介護、日常生活に役立つ情報等を閲覧できる。また、有料老人ホーム等の介護施設、介護事業者を検索できる。	8社（↓）
	メンタルサポートサービス	医師、臨床心理士、精神保健福祉士等の心理職のカウンセラーが、「精神的な悩み」や「こころの問題」などに電話や面談により応じる。がんと告知された場合のメンタルサポート等、症状を限定しているサービスもある。	11社（↑）
	セキュリティサービス	警備会社が提供するセキュリティ商品を優待価格で利用できる。通報ボタンを押すと、専門の看護師や女性相談員が素早く対応し、救急車の手配やかかりつけの病院の指示などを行う。警備員が自宅に駆けつけてくれるサービスもある。	4社（↓）
	研修サービス	介護職員初任者研修(ホームヘルパー2級講座)を優待価格で利用できる。ハートフルアドバイザー2級養成通信講座を優待価格で利用できるサービスもある。	1社（↓）

（注１）一般社団法人生命保険協会に加盟している41社を対象に、各社ＨＰより筆者作成。（平成28年11月30日時点）
（注２）提供会社数の（　）内の矢印は、平成26年10月と比較した増減をあらわす。
（注３）法人向けサービスは除く。

【参考】ここ１年の間に登場した付帯サービス

◆ネオファースト生命『レシピサイト利用特典』

株式会社タニタヘルスリンクが提供するスマートフォン・携帯電話向けレシピサイトを6カ月間無料（通常月額200円・税抜き）で利用できるサービス。健康増進活動の一環として始められたサービスで、タニタ食堂のヘルシーレシピやタニタの管理栄養士への質問機能など健康管理に役立つ機能が搭載されている。（平成28年3月1日より提供開始）

◆日本生命『ニッセイご遺族あんしんサポート』

被保険者が亡くなった際に必要となる広範な手続きについて、死亡保険金受取人（または遺族）をトータルでサポートするサービス。必要な手続き等についての電話相談を受けられ、相続税額の目安等も知らせてくれる。遺族のみでの手続きが困難な場合には、サポートや代行が可能な専門家を紹介してくれる。（平成28年4月1日より提供開始）

◆メットライフ生命『ベストホスピタルネットワーク』

自身の病状や希望する治療法に合わせて、各専門分野の医師が在籍する最適な医療機関での受診を手配し、紹介するサービス。「専門医を直接紹介してほしい」との顧客ニーズに着目したサービスで、セカンドオピニオンを受けることなく専門医が在籍する医療機関の受診手配等をしてくれる。（平成28年4月1日より提供開始）

健康」分野の既存サービスを拡充あるいは差異化した内容となっている。例えば、メットライフ生命の『ベストホスピタルネットワーク』は、同社の報道発表資料によると、従来から提供しているセカンドオピニオンサービスの“利用者の声”の分析結果に基づいて開発されたサービスとのことで、セカンドオピニオンを受けることなく、ファーストオピニオンの段階で専門医の在籍する医療機関を紹介してくれるものである。

なお、付帯サービスは、保険会社自身が直接提供するのではなく、提携先等の他企業を通じて提供されるサービスが中心となっている。保険会社にとっては、保険以外の側面から顧客にアプローチし、顧客サービスの充実や顧客満足度の向上を図るための取組みといえるだろう。ただ総じて、２年前と比べてラインナップに新規性があまりみられない。

３．デジタルヘルスケアサービスの動向

ここ１年を振り返ると、十数社ほどの保険会社がデジタル技術を取り入れたヘルスケアサービスの開発に取り組むことを発表した。これらはいずれもIoT、ビッグデータ解析、人工知能などの技術に長けた他企業とパートナーシップを築いて、顧客の健康増進を支援する商品・サービスの開発を目指す取組みである。例えば、ウェアラブル端末やスマートフォン等のデバイスを用いて保険契約者の活動データ（歩数、歩行距離、燃焼カロリー、睡眠時間等）を収集・蓄積し、これらとパートナー企業等が保有するデータ（健診データやレセプトデータ）を組み合わせ、活動データと疾病との因果関係等を解析することで革新的な商品・サービスの創出につなげる、といったものである。「健康・医療」分野の付帯サービスと同様、契約者の健康増進を促すようなサービスであることに変わりないが、その開発に保険会社自らが積極的に関わっている点で、きわめて戦略性が高い取組みであるように思われる。

各社における商品・サービス開発の状況をまとめると**表２－１、33頁表２－２**のとおりとなる。報道発表資料のリリース数をみても、第一生命、損保ジャパン日本興亜ひまわり生命、日本生命が積極的に進めているようである。

第一生命は、今年１月に保険（Insurance）とテクノロジー（Technology）の両面から、生命保険事業ならではのイノベーションを創出する取組みを『インステック（InsTech）』と銘打ち、最優先の戦略課題としてグループ全体で推進していくことを表明した。同社はインステックのなかでも「医療ビッグデータの活用」を重要テーマに掲げて取り組んでおり、今年９月には日立製作所との同分野における共同研究を開始し、保険の引受・査定業務の高度化をめざしているようだ[2]。10月には国立がん研究センターとの共同研究を開始し、個人別のリスクに基づく疾病予防・健康増進シナリオの開発や健康寿命の延伸を目的としたリスクチェックツール等の開発をすすめていくとした。また、同社のグループ子会社であるネオファースト生命では、今年７月に日本医療データセンターと「健康年齢」により保険更新時の保険料を決定する保険商品の共同検討をすすめることを発表し、12月１日から発売している[3]。

損保ジャパン日本興亜ひまわり生命は今年２月、米国でウェアラブル端末や健康関連サービスの提供を手がけるフィットビット社と

2　医療ビッグデータの解析結果に基づき、10月14日より保険の加入可能範囲の拡大を行った。例えば、持病があっても通院や適切な投薬等の継続的な治療を行っている、あるいは定期的に健康診断を受診している等の場合には、保険加入できるケースがあることを確認した。

3　契約更新時の「健康年齢」が若いほど保険料が安くなる医療保険商品。保険契約時には実年齢を用いて保険料を算出するが、３年ごとの契約更新時には健康診断等の検査項目結果等に基づいて算出した健康年齢を用いて保険料を決定する。

表２－１　生命保険会社のデジタルヘルスケアサービスに関連する施策（その１）

会社名	施策	主な内容		報道発表時期
第一生命	「InsTech」への取組み	内在するビッグデータや医療・ヘルスケア情報等の各種外部情報と、先端ICT技術を融合させることで新たなビジネスモデルの構築を目指す。	－	H28．1
	疾病予防・健康寿命延伸に向けた共同研究	京都大学を中心とした産学共同の研究会に参加。時系列の個人の健康・医療・介護データを形成・活用し、健康寿命の延伸に寄与するビジネスモデルを創出するための研究会。 京都大学、オムロンヘルスケア等との共同研究。	①	H28．7
	疾病発症リスク予測等に向けた共同研究	IBMが推進するWatson テクノロジーの活用により、膨大な様々な形式の医療データをデータベース化し、データ解析結果等を保険事業や関連サービスへ応用していく。 日本IBM、藤田保健衛生大学との共同研究。	①	
	ビジネスコンテストの実施	健康寿命の延伸につながる新しい保険商品・サービスを創出することを目的に、ビジネスコンテストを共催する。かんぽ生命、NTTデータとの共催。（11月15日から受付開始）	－	H28．8
	「医療ビッグデータ」活用の共同研究	健保組合が保有する健診データ等を基に、将来の疾病罹患の予測、疾病の重症度や併発症等の予後の状況を予測するモデル等を構築し、保険の引受・支払査定の高度化をすすめる。 日立製作所との共同研究。	① ②	H28．9
		疾病予防・健康増進に資する共同研究を開始し、幅広く「医療ビッグデータ」の活用を推進する。生活習慣の改善シナリオの開発・提供や生活習慣と疾病罹患の関連解析等をすすめる。 国立がん研究センターとの共同研究。		H28．10
ネオファースト生命	健康状態に応じて保険料が変わる商品の開発	健診データ等のビッグデータを活用・解析して算出した「健康年齢」により保険料が決定する商品を開発。日本医療データセンターとの共同研究。（12月1日より提供開始）	①	H28．9
損保ジャパン 日本興亜 ひまわり生命	健康増進に向けた共同ビジネスの展開	日常生活におけるさまざまな活動を計測するウェアラブル端末や健康関連サービスの提供を通じて、健康増進を応援する企業への変革を目指す。4月より一部の社員へウェアラブル端末を配付、11月より一部の保険加入者への貸与を開始。米国のFitbit, Incとの共同研究。	－	H28．2
	ウェアラブル端末貸与による活動データの収集		③	H28．11
	健康サービスブランド「リンククロス」の立ち上げ	健康をテクノロジーでつなぐヘルステックサービスへの対応を進め、健康に関する優れた商品やサービスの提供を目指す。	－	H28．7
	健康増進支援ビジネスに関する業務提携	健保組合加入者向けに提供する健康管理Web サービスをベースとしたデジタルヘルス基盤の構築およびアプリ開発を行う。 DeSCヘルスケアと業務提携。	① ④	
日本生命	「GranAgeプロジェクト」の展開	「人生100年時代」を生きる1人ひとりが「安心して・自分らしく」過ごすことができる社会づくりをサポートするための取組み。	－	H28．3
	ITイノベーションワーキンググループの発足	・人工知能を活用して、加入・支払における査定業務の効率化やコールセンターでの顧客対応の迅速化を目指す。 ・ウェアラブル端末から取得した健康や運動に関する情報を基に保険料を割引するサービスの活用検討を進める。 豪州のMLC　Limited等と業務提携。	② ③	H28．7
	ハッカソンの実施とオープンイノベーションの推進	「NRIハッカソン2016」へ協賛し、先端ITを活用した健康増進に関する新サービスの創出に取り組む。 野村総合研究所と業務提携。	⑤	
	シリコンバレーとの連携	先端IT関連の企業・情報が集積するシリコンバレーに職員を派遣し、活用事例の収集やベンチャー企業との連携等に取り組む。 米国のPlug and Play Tech Centerと連携。	⑤	
	「ドコモでほけん相談」の開始	ヘルスケア関連事業を展開するNTTドコモと保険商品・保険関連サービスの共同開発に関する協議をすすめる。 NTTドコモと業務提携。	－	H28．8

（注１）一般社団法人生命保険協会に加盟している41社を対象に、各社報道資料より筆者作成。（平成28年11月30日時点）
（注２）主な内容に記載した数字は、デジタル技術の種類をあらわす。
（①：ビッグデータ解析、②：人工知能、③：ウェアラブル端末、④：スマートデバイス、⑤：その他先端ＩＴ）
（注３）会社の並び順は、報道発表時期の早い順とした。

一般社団法人 JA共済総合研究所
（http://www.jkri.or.jp/）

共同して、健康増進に向けたビジネスを進めていくことを発表した。７月には、健康保険組合加入者向けの健康管理サービスの運営を手掛けるDeSCヘルスケア社と業務提携し、デジタルヘルス共通基盤の構築・運営をすすめていくとした。また９月には顧客の健康増進を応援する企業になることを目指し、健康を軸とした革新的な商品や、アプリを中心とした健康関連サービスを展開していく健康サービスブランド『リンククロス』を立ち上げている。

日本生命は、今年３月に『GranAgeプロジェクトの展開』を表明し、その一環として厚生労働省主催の「健康寿命をのばす運動」に参画している。そのなかで様々な取組みを進めており、例えば、NTTドコモとの事業提携では、生活関連サービスやヘルスケア関連商品等の共同開発も想定しているようである。また、今年10月にグループ会社化が完了した豪州MLC社の生命保険事業において試験的にウェアラブル端末を導入し、取得した健康情報等を基に保険料を割引するサービスの開発を検討しているようだ。

３社に共通していえるのは、各社ともに明確な戦略ビジョンを掲げ、データ収集のためのデバイスを開発する企業あるいは医療データを蓄積・保有している企業、データを解析するノウハウを備えた企業とのパートナーシップ構築を積極的に進めている点である。ただ、こうした取組みはまた緒についたばかりで、商品・サービスとしてはほとんど提供されていない。そのため各社が開発を進めている商品・サービスの具体像を明確に把握することはできないが、報道発表資料等をみる限り、予防的なリスク管理や健康増進のための自助努力を促すサービスの提供、契約者個人の行動特性データ等に基づくパーソナライズ化した商品（特定疾病への罹患リスクに応じた商品）の開発が想定されているようだ。

４．おわりに

少子高齢化の進展に伴い社会保障財源がひっ迫しているなか、社会の担い手を増やしていくことは喫緊の課題である。そのための健康寿命の延伸に向けたヘルスケアサービスの推進が全国レベルで進められているが、こうした取組みに保険会社が関与し、保険契約者等の健康増進を図ることは保険事業においてもプラスとなる。また将来的に、保険会社の取組みが社会課題の解決に向けた一助となりうることも十分想定できるだろう。

去る６月に閣議決定された『日本再興戦略2016』では、第４次産業革命（IoT・ビッグデータ・人工知能の活用）のもと世界最先端の“健康立国”となることが目標として掲げられた。そのなかで日本企業の強みである「リアルデータ」の分野[4]を伸ばすこと、既存の企業や系列の枠を超えてリアルデータを収集し、その利活用によって社会的課題の解決や新サービスの創出を目指していくことが重要施策として位置づけられた。

保険会社は被保険者等の膨大な医学的データを保有しており、商品設計や料率算出等にはそのデータ分析の結果が活かされている。ただ、保険会社が保有するデータだけで十分なリスク分析等を行うにはやはり限界があるだろう。被保険者等の健康情報や生活習慣などのリアルデータを組み合わせて解析することで、今までになかったサービスが生まれることも考えられる。

デジタル革新が進むなか、他業態の企業と積極的にパートナーシップを築き、リアルデータの収集・解析に取り組む保険会社が出てきているのが現状だ。健康を切り口に保険契約者との接点強化を図り、そこで得られた情報をパートナー企業と共有し、保険契約者へより質の高いサービスを提供する。保険・金融業としての枠にとらわれないサービス提供の可能性がますます拡がりつつあるようだ。

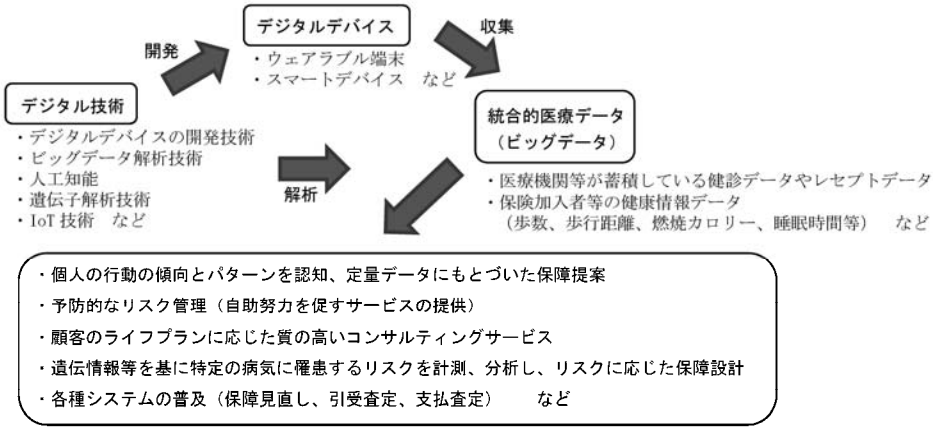
4　対面販売における顧客との接点や製造現場などの「リアル」な領域で生まれるデータを取り扱う分野

表２－２　生命保険会社のデジタルヘルスケアサービスに関連する施策（その２）

会社名	施策	主な内容		報道発表時期
アクサ生命	健康増進アプリの提供	電話健康相談等を提供する付帯サービスプログラムにスマートフォン向け健康増進アプリを導入する。ヘルスケア・コミッティーのアプリを活用。（H26年10月1日より提供開始）	④	H26．9
かんぽ生命	「健康増進サービス」実証実験のサポート	日本郵便が6月から行うウェアラブル端末等を使用した運動プログラムをサポートする。将来的に本サービスを通じて得られたデータを新たな商品開発へつなげていく。	③	H28．4
	ビジネスコンテストの実施	健康寿命の延伸につながる新しい保険商品・サービスを創出することを目的に、ビジネスコンテストを共催する。 第一生命、NTTデータとの共催。（11月15日から受付開始）	－	H28．8
マニュライフ生命	健康増進アプリの提供	歩数計機能や歩いたコースの記録など、さまざまな機能を搭載したスマートフォン向けアプリを提供。（5月19日より提供開始）	④	H28．5
太陽生命	「太陽の元気プロジェクト」の推進	健康寿命の延伸という社会的課題にこたえるため、健康増進サービス等の開発・提供により社会全体の元気をサポートする。 日本クアオルト研究所と連携。	－	H28．7
	認知症予防アプリの提供	歩行速度を継続的に測定することで、認知症等のリスク予兆を発見するスマートフォン向けアプリを提供。InfoDeliverとの共同開発。 （10月20日より提供開始）	④	H28．10
住友生命	「Japan Vitality Project」の展開	IoTを活用した健康増進活動等に関するデータ収集プラットフォームの構築と、ウェルネスプログラムの導入に取り組む。 南アフリカのDiscoveryとソフトバンクと業務提携。	③ ⑤	H28．7
メットライフ生命	疾病予防プログラムの共同開発	人工知能等のデジタル技術を活用した生活改善アドバイス等を行う、ヘルスケアサービスの開発に取り組む。ハビタスケア、東京大学との共同研究。	②	H28．8
SBI生命	生活習慣改善 アプリの提供	スマートフォン向けアプリの提供を通じて保険加入者の健康管理・健康増進を促す。FiNCと業務提携。（11月30日より提供開始）	④	
大同生命	健康で豊かな社会づくりへの貢献	医療用ロボットスーツを用いた特定の疾病治療に対し、受療者の治療費用負担軽減のための保険商品の開発に取り組む。 CYBERDYNEと業務提携。	⑤	H28．9
明治安田生命	生活習慣改善に向けた共同研究	一部の従業員を対象に、心拍数等が計測可能なウェアラブル端末を配布するとともに、スマートフォン向け生活習慣改善プログラムを試験的に導入する。FiNCとの共同研究。（10月より開始）	③ ④	

（注１）一般社団法人生命保険協会に加盟している41社を対象に、各社報道資料より筆者作成。（平成28年11月30日時点）
（注２）主な内容に記載した数字は、デジタル技術の種類をあらわす。
（①：ビッグデータ解析、②：人工知能、③：ウェアラブル端末、④：スマートデバイス、⑤：その他先端ＩＴ）
（注３）会社の並び順は、報道発表時期の早い順とした。

【参考】デジタルヘルスケアサービスのイメージ



（注）筆者作成