

## 生命保険会社における付帯サービスの現状

研究員 松吉 夏之介

### はじめに

いわゆる「付帯サービス」などと呼ばれる、契約者向けサービスの拡充に力を入れる生命保険会社が増えている。付帯サービスは保険料を対価としない、あくまでも保険会社の裁量によって提供されるサービスである。予告なくサービス提供が休止・変更されることもあるため、その存在を知らない保険契約者も多いのではないだろうか。因みに、去る5月23日に成立した「保険業法等の一部を改正する法律（5月30日公布）」では、顧客が保険加入の適否を判断するのに必要な情報として、保険募集時には付帯サービスの内容を顧客へ伝えなくてはならないとされた<sup>1</sup>。

そこで本稿では、生命保険会社の付帯サービスの内容、提供状況について紹介したい。なお、生保各社のホームページ等を確認する限り、付帯サービスとは保険サービスに付随して、保険会社の提携先の専門業者によって提供されるサービスのことを指しているようである。会社によって「契約者向け（付帯）サービス」、「商品付帯サービス」など表記の仕方は多様であるが、本稿では「付帯サービス」と表記する。

### 病気や介護の予防サービスが中心

一般社団法人生命保険協会に加盟している、生保各社のホームページ等から把握できる限り、平成26年10月1日時点で何らかの付

帯サービスを提供している会社数は42社中24社である。そのサービス内容は、同様のサービス名であっても会社によって若干異なる点はあるが<sup>2</sup>、表1のとおり、概ね「生活一般」、「健康・医療」、「介護・福祉」の3分野に分類することができる。

それぞれの分野をみると、まず「生活一般」分野のサービスは、国内大手生保が提供していることで知られる、保険の更新時等に付与されるポイント・マイルを貯めて特定商品と交換できるポイントサービスや、スポーツクラブ・レジャー施設等を優待利用できる各種優待サービス等がある。次に「健康・医療」分野のサービスは、病気の症状等について専門家に相談できる電話相談サービスやセカンドオピニオンサービス、人間ドックや郵送検査等の各種検診を優待価格で利用できるサービスが主だったものである。現時点では「健康・医療」分野のサービスを提供する会社数が他の2分野と比べて多くなっている。最後に「介護・福祉」分野のサービスでは、介護施設の体験入居や配食サービス等、介護事業者が提供するサービスを優待価格で利用できるサービスがある。提供会社数は少ないが、警備会社のセキュリティサービスを優待利用できるサービス、ホームヘルパー研修等を無料で受講できるサービスもある。

それぞれのサービスにおける提供会社数をみると、概して病気の早期発見や生活習慣

1 第294条（情報の提供）により「…保険契約者等の保護に資するため、内閣府令で定めるところにより、保険契約の内容その他保険契約者等に参考となるべき情報の提供を行わなければならない…」とされたが、金融庁『保険業法等の一部を改正する法律の概要』によると、付帯サービスの内容についても「保険契約者等に参考となるべき情報」としている。

(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。	6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。	4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。	1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。	20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)と面談し、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。	16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。	14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・優待利用のサービス。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検査できる郵送検査を優待利用できるサービスもある。	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ートするサービス。移送費などの実費は契約者負担となるが、転院・移送手配の代行料は無料。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。	17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。	13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。	9社
	メンタルサポートサービス	「精神的な悩み」や「こころの問題」などについて、医師、臨床心理士、精神保健福祉士等からのカウンセリングを受けられる。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。	8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。セキュリティ商品は、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サービスや、警備員が自宅に駆けつけてくれるサービスなどのセット商品が主である。	5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。	3社

\* 1 一般社団法人生命保険協会に加盟している42社を対象に、各社HPより筆者作成。(平成26年10月1日時点)

\* 2 法人向けサービスは除く。

病・介護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。

### 「健康・医療」「介護・福祉」分野サービスの提供会社が増えている

次に、生保各社が提供する付帯サービスの内容および提供開始時期をみてみたい。表2(27頁)は、付帯サービスを提供している会

社別に、各サービスの提供開始時期を「①平成20年以前」、「②平成21～23年」、「③平成24～26年」で示したものである。

同表から会社カテゴリー別(『伝統的生保』、『外資系生保』、『損保系生保』、『異業種系生保他』の4カテゴリー)の特徴をみると、まず『伝統的生保』では従来、保険会社が発行する生命保険カードの会員・加入者向けサー

2 例えば、サービスを利用できる対象者としては、特定商品の被保険者に限定(例:健康・医療分野のサービスは医療保険の被保険者に限定)しているケースや、保険種類を問わず何らかの保険商品の契約者であれば利用可能としているケースなど、会社によって様々である。また、保険加入の有無を問わず、一般利用が可能なサービスもある。

ビスとして、各種優待利用サービスやポイントサービス、健康・介護相談サービス等を提供してきた。近年では新たに契約者専用サイト等を開設し、セカンドオピニオンや情報検索サービス等の「健康・医療」、「介護・福祉」分野のサービスを拡充している。特に「介護・福祉」分野のサービスは、ここ3年の間で提供会社数が増えているようだ。

一方で『外資系生保』をみると、「健康・医療」、「介護・福祉」分野のサービスを中心に、概してサービスの提供開始時期が早いことがわかる。また『伝統的生保』と比べると1社あたりの提供サービス数は少なく、健康・介護相談等、ある程度サービスを絞って提供している印象を受ける。

次に『損保系生保』では、『伝統的生保』同様、各分野のサービスをくまなく提供しているようにみえる。ただし、「生活一般」分野については、くらしの相談サービスのみを提供しており、その提供会社数は他カテゴリーと比べて多くなっている。また「健康・医療」、「介護・福祉」分野の両サービスを同時期に提供し始めている会社が多い点が特徴といえよう。

最後に『異業種系生保他』であるが、3社ともに付帯サービス自体の提供開始時期が最近であり、サービスの種類は「健康・医療」分野のサービスにほぼ限定されている。このカテゴリーにはネット系生保が含まれるが、より割安な保険商品の提供を可能とするためにも、最低限のサービス提供にとどめているのかもしれない。

総じてみると、概ね平成21年を境に、付帯サービスは拡充されていることがわかる（表中の色塗り部分）。一方で、サービスの種類については、平成20年以前と平成21年以降において大差がなく、平成21年以降に登場した新たなサービスは「生活一般」分野の葬儀手配

サービスのみとなっている。付帯サービスは、近年その提供会社数は増えているものの、サービス内容には従来と大きな変化がないようだ。また、表2（下部）をみると、平成24～26年の間に「健康・医療」、「介護・福祉」分野のサービスを提供する会社数が大幅に増えていることがわかる。例えば「健康・医療」分野における、1サービスあたりの提供会社数は、平成20年以前では5.6社であったが現在は11.9社に増えている。また「介護・福祉」分野では4.8社であったのが9.2社に増えている。

### 高齢社会と付帯サービス

高齢社会の進展とともに、長生きリスクに対応するための保障ニーズが高まり、生保各社は医療保障や介護保障等の商品開発に力を入れてきている。しかし、保険商品だけで多様なニーズに対応していくには限界があるのではないだろうか。

昨年6月に報告書が公表された、金融庁金融審議会「保険商品・サービスの提供等の在り方に関するワーキング・グループ」では、保険金直接支払サービスの実施に関する議論が行われた。それは、人的支援など現物給付で対応すべき非貨幣的ニーズが顕在化しているとの認識のもとでの議論であった。確かに老後等の生活不安は経済的な問題だけではない。例えば、介護に関しては、介護離職者の増加、介護施設への入居待機者の増加等の課題が浮かび上がっている。そのようななか、他業種と連携して、医療・介護関連の情報提供や介護スタッフの訪問サービスの提供等に乗出すことは必然の流れであるように思える。

今後、業法改正等を受けて新たなサービスが登場するかもしれない。保険会社における付帯サービスの動向について、引き続き注目していきたい。

(表2) 生命保険会社における付帯サービスの提供状況

会社名・カテゴリー		「生活一般」分野				「健康・医療」分野							「介護・福祉」分野					
		各種優待・福利厚生代行	くらしの相談	ポイントサービス	葬儀手配	健康相談	セカンドオピニオン	情報提供・検索	人間ドック・検診			入院・転院サポート	介護相談	介護施設等の紹介・利用	情報提供・検索	メンタルサポート	セキュリティ	研修
									人間ドック	PET健診	郵送検査							
1	日本生命	①		①		①	②	②	①	①			①	①			①	
2	明治安田生命	①		①		①	③	③	①	①	①		①	①	②			③
3	第一生命	①		①		①	③	③	①		③		①	①	③		③	③
4	住友生命		①	①		①	③	③	①	①			①		③			
5	三井生命	③				①	③	①					①	①	①			
6	太陽生命	①			③								③					
7	富国生命	①				①							①	①				①
8	朝日生命	①											③	③	③		③	
9	大同生命	①							①									
10	T&Dフィナンシャル生命	①																
11	アフラック					①	①	①	①	①			①	①	①	①		
12	メットライフアリコ生命	①	①			①	①				①		①			①		
13	アクサ生命	①				①	②	①	③	③	③		①	①			①	
14	マニユライフ生命					③	③											
15	チューリッヒ生命	①				①	①						①			①		
16	東京海上日動あんしん生命					①		①	①	①		①	①			①		
17	三井住友海上プライマリー生命		③			③	③	③	③	③	③		③		③	③		
18	三井住友海上あいおい生命		②			②	②	②	②	②	②		②	②	②	②		
19	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命		①			①	②	①	①	①	②		①	①			③	
20	AIG富士生命					①	①			③			③		③	③		
21	損保ジャパン・ディー・アイ・ワイ生命		③			③	③	③	③	③	③		③	③		③		
22	ソニー生命					③		③	③				③					
23	ライフネット生命					③												
24	アクサダイレクト生命					③	③	③										
①平成20年以前からサービス提供を開始していた会社数		11社	3社	4社	0社	13社	4社	5社	8社	6社	1社	2社	11社	9社	2社	4社	2社	1社
(1サービスあたりの提供会社数)		4.5社				5.6社							4.8社					
②平成21～23年の間にサービス提供を開始した会社数		0社	1社	0社	0社	1社	4社	2社	1社	1社	2社	0社	1社	1社	2社	1社	0社	0社
(1サービスあたりの提供会社数)		0.3社				1.6社							0.8社					
③平成24～26年の間にサービス提供を開始した会社数		1社	2社	0社	1社	6社	8社	7社	4社	4社	4社	0社	5社	3社	5社	3社	3社	2社
(1サービスあたりの提供会社数)		1.0社				4.7社							3.5社					
合計		12社	6社	4社	1社	20社	16社	14社	13社	11社	7社	2社	17社	13社	9社	8社	5社	3社
(1サービスあたりの提供会社数)		5.8社				11.9社							9.2社					

\* 1 一般社団法人生命保険協会に加盟している42社を対象に、各社HPより筆者作成。(平成26年10月1日時点)  
 \* 2 表中①は平成20年以前、②は平成21～23年、③は平成24～26年に提供を開始したサービスである。  
 \* 3 各カテゴリーにおける会社の並び順は、平成25年度決算での総資産額の上位順とした。  
 \* 4 福利厚生代行サービスについては「各種優待・福利厚生代行」欄にのみ記載した。  
 \* 5 法人向けサービスは除く。