

超高齢社会における 共済・保険のサービスについて

一般社団法人 JA共済総合研究所
専務理事

つか 塚 谷 治 次



1. はじめに

はじめまして。8月8日に開催されたJA共済総合研究所の総会・理事会で、専務理事に選任されました塚谷でございます。業務執行理事として、誠心誠意、当研究所の発展に努めたいと考えますので、どうぞよろしくお願ひします。

さて、今回「提言」を書く機会を得ました。8月初旬に関心を持って読んだ二つの新聞記事を素材に、超高齢社会における共済・保険のサービスについて考えてみたいと思います。

なお、記述の便宜上、「保険」「保険会社」

という用語を使用していますが、当然「共済」にも該当することがらなので、その点ご理解のうえ、読んでいただければ幸いです。

2. 高齢者の保険金請求の実態

記事の一つは、90歳以上の生命保険契約者の2割が死後請求をせず未払いとなっているというものであり¹、もう一つは日本人男性の平均寿命が初めて80歳を超え、女性も過去最高で世界一（86.6歳）というものである²。

前者の記事については、共済・保険の関係者の多くが、また新たな保険金の支払い漏れ事案が発生したのかと、ドキッとされたのではないだろうか。記事の内容を読めば、従来の保険会社が責めを負うべき保険金の支払い漏れ事案とは質的に全く異なる事案であることがわかるが、超高齢社会を迎えた今、共済・保険に携わる者にとっては、「今ここにある危機」として、その適切な対応が求められるテーマであることは確かだと思う。

1 朝日新聞「宙に浮く生命保険金／90歳以上2割 死後請求なく未払い」（2014年8月4日朝刊）

2 朝日新聞「男性も「人生80年時代」／平均寿命 女性は86.61歳 世界一」（2014年8月1日朝刊）

記事未見の方もおられると思うので、少し詳しく内容に触れたい。某生命保険会社の調査によると、その社の保険に加入する90歳以上の契約者11,000人の2割弱にあたる約2,000人はすでに亡くなっていたが、保険金が支払われていなかった。大半は、保険料の払い込みが終わった終身保険で、保険金の平均は300万円程度、総額で60億円が死後に請求がなく宙に浮いているというものである。同様なケースは他の保険会社でも発生しており、既に調査を終えた会社もあれば、これから実施する会社もあるとの内容である。終身保険は、契約者が保険料を払っている間は、支払いが滞るなどして亡くなったことがわかる。しかし、保険料の支払いが終わった高齢者の場合は転居などで連絡が途絶え、契約者が死亡した場合でも請求がなければ、保険会社はその死亡を把握するのは難しく、支払い漏れが起きる可能性が高くなると記事を結んでいる。なお、記事では「支払い漏れ」と記述しているが、先にも書いたように、これまでの保険会社が責めを負うべき保険金の支払い漏れ事案とは、だいぶ様相を異にしており、違和感は否めない。

3. 保険法の定めと求められるソフットの充実

保険契約の権利義務関係を定めた保険法（平成20年6月公布）では、「死亡保険契約の保険契約者又は保険金受取人は、被保険者が死亡したことを知ったときは、遅滞なく、保険者に対し、その旨の通知を発しなければならない」（50条）と定めている。保険会社は、その通知・請求を受けて、その保険事故について保険給付を行うことに問題がないかどうかを確認した後に、保険金を支払うことになる。また、適正な保険金の支払に必要な調査のための合理的な期間（生命保険約款では通常5日）が経過した時から、保険会社は履行遅滞の責任を負担し、遅延利息を付して保険金を支払うことになる（52条）。

このように、法律上は保険事故が発生した場合、まずそれを保険会社に通知することが、保険契約者・保険金受取人の義務となっているが、「保険契約者または保険金受取人がこの義務を怠った場合の効果は、保険法にも約款にも規定がない。通説は、通常の場合と同様に考え、この義務違反により損害を被ったときは、保険者はその賠償を請求できるが、それによって当然に保険金支払義

務を免れるものではないという。(略) また、この通知義務を保険者が裁判により強制的に履行させることは考えられず、この面では、通常の義務と同様に考えることは難しい。」とされる³。

法律・約款上の建前から言えば、「保険契約者等から保険事故の通知・請求があって初めて、保険会社は支払いの実務に入れるのであり、何らかの事情により保険契約者等から通知・請求がない以上、保険会社として支払いが出来ないのはやむを得ないこと」ということになる。しかしながら昨今の、契約者利益の確保の増進を図るという観点からは、法律・約款上の制度（ハード）を超えて、保険会社側のサービス（ソフト）として、保険会社の方から保険契約者等が通知・請求できない「何らかの事情」を把握し、必要に応じ住所等の変更手続き、また保険事故が発生していれば保険金の請求を勧奨していくことが求められているのである。

冒頭で紹介した記事は、保険金の支払い漏れという記述には違和感はあるものの、そのようなことを強く認識させるものである。男性の平均寿命が80歳、女性が86歳を超える超高齢社会が到来する今、保障内容は勿論であるが、加入に際してのわかりやすさ、長期に

わたる契約期間での保険契約者等の環境の変化を想定した異動・請求事務の簡素化など、高齢者を強く意識した商品づくり（ハード）、サービス・事務の充実（ソフト）は、共済・保険にとって不可避の取組みと言えよう。

このような中、高齢者への対応を直接的に目的としたものではないが、契約者等の生活環境の変化を把握するソフト面の取組みは既に実施されている。JA共済では、平成19年4月から「3Q訪問活動」と呼称して、共済契約者等に対する全戸訪問活動（加入している契約内容の説明と保障点検に加え、家族構成の変化や未請求の共済事故がないかを確認する活動）を開始している。大手生命保険会社でも同種の活動が強化されたと記憶している。現在も各社においてこれらの活動は継続されているが、上記2の環境を踏まえ、特に高齢者を意識した訪問活動の質を高めていくことが、今後の課題であろう。

4. 生命保険協会の報告書を読んで

本稿を執筆するに当たり、生命保険協会が2013年（平成25年）6月に発表した「超高齢社会における生命保険サービスについて～高齢者対応の向上～」という報告書を読む機会

3 山下友信・竹濱修ほか（2010）『保険法（第3版）』有斐閣アルマ、p297

提 言

を得た。これは、超高齢社会の進展と東日本大震災への対応で培った経験、さらに生命保険協会も参加した官民ラウンドテーブルにおける「高齢化社会に対応した金融サービスの向上」での議論を踏まえ、高齢者に配慮した取組みをまとめたものである。環境認識や対応の視点など、非常にわかりやすく、また具体的な内容で記述されているので、関心のある方には是非一読をお奨めしたい。

筆者が特に強く意識したのは、保険会社がこの10年程度の比較的短い期間の中で対応しなければならない高齢者数の加速度的な増大である。「世帯主が75歳以上の世帯」が2010年の730万世帯から2025年には1,186万世帯となり（1.62倍の増加）、うち単独（独居）世帯は2010年の269万世帯が、2025年には447万世帯（1.66倍の増加）と予測されている。また、認知症高齢者の増加については、日常生活に支障をきたすような症状・行動や意思疎通の困難さが多少見られても、誰かが注意していれば自立できるレベルである「日常生活自立度Ⅱ」以上の高齢者数は、2010年の280万人が2025年には470万人と、1.67倍に増加すると見込まれている。

高齢化により、身体・精神面の変化、ライフステージの変化が進むが、これらは生命保

険の各種手続きの際、手続書類の記入や必要書類の取得・整備に支障をきたす可能性を高め、まさに冒頭の記事のような事象が発生するリスクが高まることになるのである。このため、保険会社としては、前述のソフトとしての契約者訪問活動の質的強化や高齢者の契約者あての通知・帳票について高齢者仕様への改訂（簡素化）に取り組んだり、制度面では、指定代理請求制度（被保険者が請求できない特別な事情がある場合に、被保険者に代わって指定された代理人が保険金を請求することができる制度）を創設したりしている。当報告書によれば、既に各社においてこのような高齢者を意識した様々な改善の取組みが行われているし（今回取り上げた記事の某生命保険会社の調査もこの一環と推察される）、これからも各社の取組事例を共有しながら、更なる改善を図るとしている。

ただ、ここで留意すべきは、高齢化すればするほど、インターネット等の非対面チャネルでの接点確保が難しくなるということであろう。迅速性と効率性では他のチャネルでの対応を圧倒的に凌ぐが、如何にIT環境が進化したとしても、高齢者に対しインターネットを使っての過大な対応を求めることには限界がある。このように考えていくと、高齢契

約者の家庭・生活環境の変化を把握し、必要に応じ各種手続きや請求を勧奨していくのは、本社によるコールセンター等の専門・集中的な対応と前述の契約者訪問活動の役割が大きいと考えられる。しかしながら一方で、前述したように対応すべき高齢の契約者が飛躍的に増加していくという課題があり、コストの面を考慮すると外務員等の要員を急に拡大するのも難しいと思われる。

このため、先々対応すべき高齢者の急速な増加を念頭に、戦略的な訪問活動計画の策定や訪問した際の対応内容を見直すことが必要となろう。また、保険契約者等の住所の変更や生存確認等の把握は、手間暇がかかるわりには、新契約の獲得と異なり、担当者の評価にはつながりにくいため、取組み面での意識づけや積極的な評価をどのように行うかということも、あわせて検討していく必要があるだろう。

5. 高齢者を意識した商品開発

前記報告書において、今後保険会社において対応すべき内容が網羅的に整理されており、これからも順次各社においてその取組みがすすむものと考えられるが、この報告書に

記載のないことで1点補足しておきたい。それは、高齢者を意識した商品開発ということである。高齢者を対象とした商品として、保険会社では各種の介護保険を開発している。筆者はJA共済連で商品開発の経験があるが、開発担当者は20代、30代の若手が中心であった。これは現在も、そして各保険会社も同様な傾向ではないかと思う。若手職員は研究熱心であり、他社の商品を分析し、他社にはない独自給付・制度を積極的に考える。

このことは、独自性の追求や技術革新（イノベーション）という点で何ら否定されるべきことではないが、一方で多様な給付・制度は商品の複雑化をもたらし、それは加入時や請求時における手続きの複雑化につながりやすい。このため、介護保険などのように高齢になって保障を開始する商品については、極力、保障内容のわかりやすさと手続き面での簡素化を図り、商品の複雑化を避けることを念頭に商品開発に取り組んでほしいものである。

また、介護保険においては、公的介護保険に連動して給付されるタイプに加え、所定の状態になった場合に独自の給付をもつ商品があるが、どちらにしろその状態の認定が重要となる。公的介護保険を利用した人は、その

提 言

手厚い給付の一方で、手続き面の煩雑さと認定上の厳格さを実感したことがあるのではないかと思う。介護保険等の高齢者向け商品を開発する場合、公的介護保険の利用実態や要介護認定の現場実務を把握したうえで、商品開発を行うことも有用であろう。また各種手続きにおいてどのような実務が発生しているかなどについて、高齢者の目線で実体験し、手続きの簡素化を商品開発に反映させていくことも必要であろう。

超高齢社会を迎えた今、給付内容に加えて、契約者訪問活動・手続き・帳票等の分かりやすさなどのソフト面、これらが一体となった商品・サービスの開発が、今後ますます求められるように思えてならない。

(参考文献)

- ・山下友信・竹濱修ほか（2010）『保険法（第3版）』有斐閣アルマ
- ・甘利公人・福田弥夫（2011）『ポイントレクチャー保険法』有斐閣
- ・生命保険協会「超高齢社会における生命保険サービスについて～高齢者対応の向上～」（2013年6月）（URL：<http://www.seiho.or.jp/info/news/2013/pdf/20130605.pdf> 2014.8.29閲覧）

- ・生命保険文化センター『介護保障ガイドーこれからの介護リスクに備えるためにー』（2012年8月）