

超高齡社會之壽險服務



2015年7月16日
一般社団法人 生命保険協会
長井一穂(Kazuo Nagai)

1. 「關於超高齡社會壽險服務
～高齡者對應的提升～」2013年6月生命保險協會報告(摘錄版) P3～36

2. 關於過去壽險公司保險金等給付疏漏 P37

3. 關於壽險業實物給付開放之議題 P38～39

4. 關於照護保險制度 P40～42

1. 超高齡社會之壽險服務 ～高齡者對應的提升～

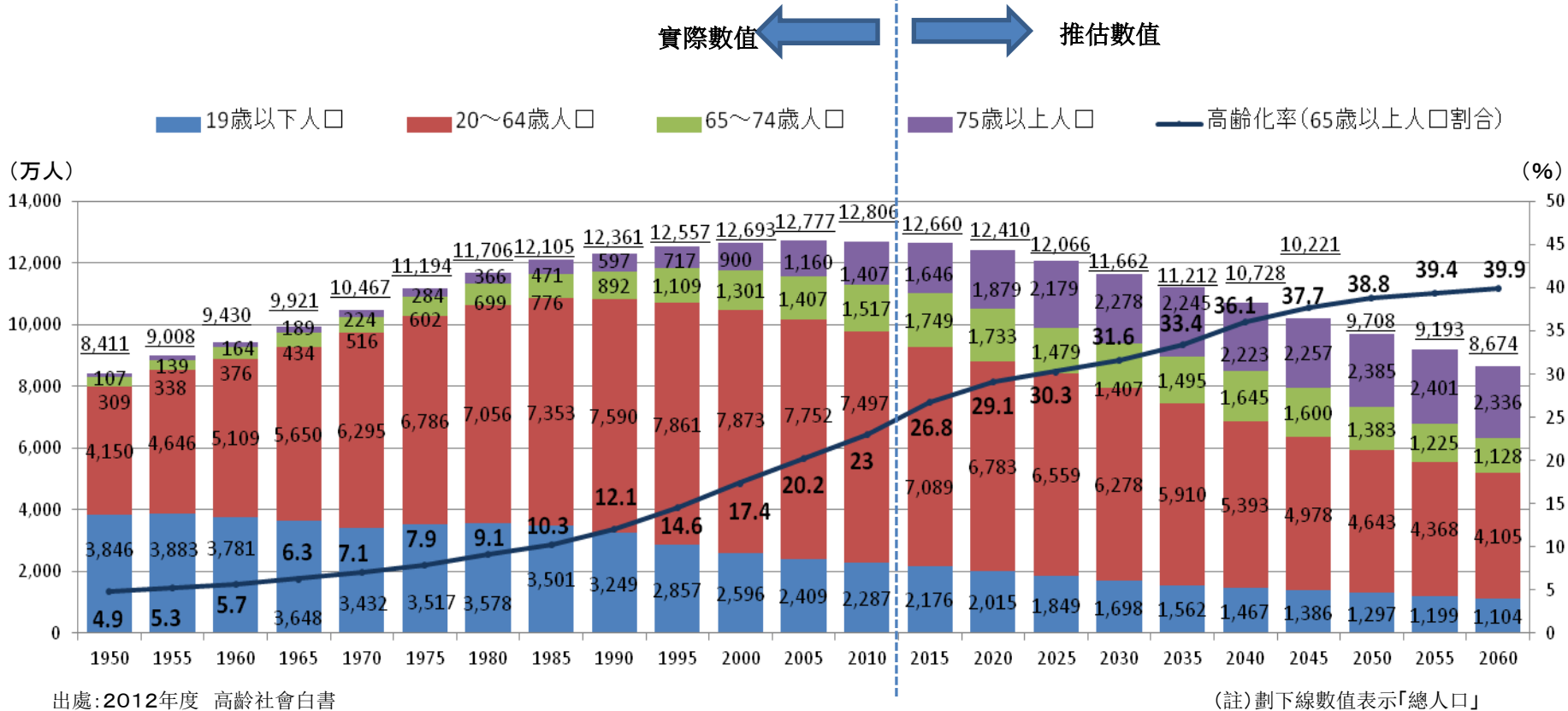
2013年6月生命保險協會(摘錄版)

目 錄

- 前言
- 1. 環境認識
 - (1) 超高齡社会的進展
 - (2) 壽險契約的成熟化
 - (3) 東日本大地震時壽險業界之對應
 - (4) 2012會計年度的「官民圓桌會議」之討論
- 2. 生命保險協會對現行高齡者相關議題的努力
 - (1) 在「壽險意見交換會」上所收集的意見
 - (2) 「消費者之聲」事務局提供各公司對策之共享
 - (3) 藉由獨立指導方針讓各公司對策之共享
- 3. 考量高齡者特性各公司對策之共享
 - 3-1. 高齡者在契約服務方面的課題認識與各公司的業務實例
 - (1) 高齡者及壽險契約服務的現況
 - (2) 結合現況課題認識
 - (3) 各公司在契約服務方面有關高齡者對應的處理實例
 - 3-2. 在新契約方面相關高齡者的課題認識和對策實例
 - (1) 基於消費者之聲現況的課題(抱怨等原因)和高齡者的特徵
 - (2) 基於課題認識、各公司在新契約方面有關高齡者的處理實例
- 結尾 ~ 提高高齡者服務 ~
 - (1) 共享·有效利用各公司的對策實例
 - (2) 期待各種制度更便捷

- 日本為超高齡社會·長壽國的先趨、其高齡化進展速度是世界各國未曾經歷。
- 伴隨客戶年齡的增長、從死亡保障至年金、醫療、照護保障等需求的多樣化，終身型商品銷售的擴展，預想今後辦理各種保險手續的高齡客戶將逐步增多。
- 生命保險協會針對超高齡社會壽險事業的諸多課題及其職責，預先進行了研究。各會員公司也不斷創新採取有效對策。
- 有關2011年3月11日發生的東日本大地震之因應，特別是重新思考高齡者因應的重要性。
- 在本報告中，彙整投保壽險後的客戶契約管理、保險金給付管理的情形，新契約的情況等課題，並透過各會員公司的意見調查，收集其採取的實例，以做為高齡者因應之對策。再者，為了實現對高齡者服務的提升，也說明期待各種制度便利性的提升。

<高齡化之趨勢和未來推估>



○ 伴隨高齡者人口的急劇增加，可以預想壽險公司辦理保險金給付的件數，年金給付開始的件數等，與高齡者相關的壽險手續辦理件數也將急增。

<高齡者家庭數之推算>

	2010年	2015年	2020年	2025年	2030年	2035年
戶主年齡超過 65 歲的家庭 (千戶)	16,200	18,887	20,060	20,154	20,111	20,215
其中獨居家庭	4,980	6,008	6,679	7,007	7,298	7,622
戶主年齡超過 75 歲的家庭	7,308	8,815	10,231	11,867	12,208	11,736
其中獨居家庭	2,693	3,265	3,820	4,473	4,726	4,660
所佔比率	36.8%	37.0%	37.3%	37.7%	38.7%	39.7%

(註)根據2010年國勢調查、進行2010~2035年25年間的未來推估

出處：2013年1月推估、國立社會保障・人口問題研究所「日本家庭數的未來推估(全國推估)」

- 高齡者家庭的增加 → 無人代辦、代理保險手續
- 獨居高齡者家庭的增加 → 因地址不詳而聯繫不上的高齡者增加

<失智症高齡者的推估>

	2010年	2012年	2015年	2020年	2025年
日常生活自立度Ⅱ以上的人數	280万人	305万人	345万人	410万人	470万人
佔65歲以上人口的比率	9.5%	-	10.2%	11.3%	12.8%

(註)2010年、數值根據當年一年間要照護認定數據為基準算出。

2012年以後、根據國立社會保障・人口問題研究所「日本未來推估人口(2012年1月推估)」為基準推估
出處:2012年8月、厚生勞動省發表資料「有關失智症高齡者人數」

○失智症高齡者人數的增加

→ 意思表達能力・請求能力下降的請求權者(≡請求權者親自辦理手續有困難者)的增加

(參考) 失智症高齡者日常生活自立度

280
萬人
(2010年)

等級	判定標準	可見症狀·行動實例
I	雖有幾項失智症狀、但日常家庭生活及社會活動基本可以自立。	
II	戶內戶外、在日常生活中出現輕微問題、思想溝通上稍有困難、 <u>但如果有人提醒就可以自立。</u>	經常迷路、購物、事務及金錢管理等過去能做到的卻出現明顯失誤。
III	<u>以白天為中心、日常生活中行動不便、思想溝通出現困難時常可見、需要照護。</u> <u>以夜間為中心、日常生活中行動不便、思想溝通發生困難時常可見、需要照護。</u>	不能正常換衣·飲食·排泄、花費較多時間。胡亂將物品放入口中、隨便收撿物品、徘徊、大小便失禁、發出大聲·怪聲、用火不小心、不潔動作、異常性行為等。
IV	日常生活中行動不便、思想溝通出現困難 <u>頻繁可見、需要全天照護。</u>	
M	有顯著的精神異常、行為怪異、重度疾病(完全無法進行思想溝通的長期臥床狀態)、 <u>需要專門醫療。</u>	譫妄、妄想、興奮、自虐·傷害他人等精神狀態、並因該異常狀態持續產生異常行為。

出處: 1993年10月厚生省老人保健福祉局長通知

<年齡別之有效契約者佔率(以國內某公司為例)>

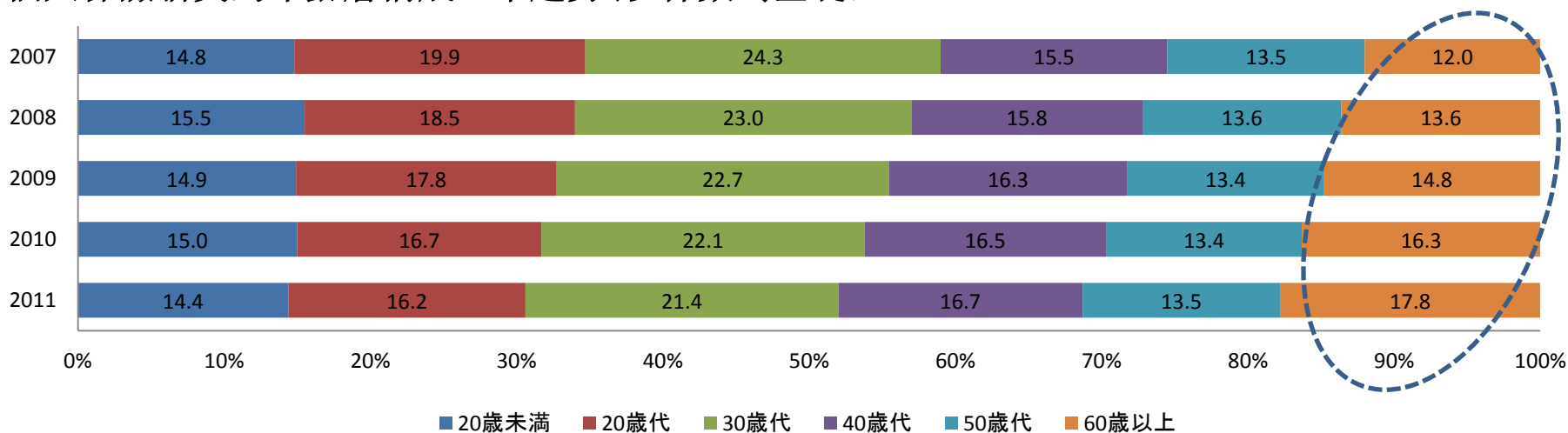
	有效契約者年齡(2012年10月)					
	不滿50歲	50歲年齡層	60歲年齡層	70歲年齡層	80歲年齡層	90歲以上
有效契約者佔率	40.8%	20.1%	22.0%	13.4%	3.5%	0.2%

<個人年金給付開始契約的預測總件數>

	2012	2013	2014
年金給付開始契約的預測總件數	48.9萬件	77.2萬件	107.8萬件
平均(33家)	1.5萬件	2.3萬件	3.3萬件

出處: 2012年11月、生命保險協會問卷調查(有效回答33家)

<個人保險新契約年齡層構成比率趨勢(以件數為基礎)>



出處: 生命保險協會「生命保險動向(2012年版)」

<東日本大地震時壽險業界之對策>

對策項目	具體的對策內容
①給與受災人員生活支援及安心感	<ul style="list-style-type: none"> · 生命保險協會以及各會員公司為了給與震災地區生活上的援助，在金錢方面（捐贈義款）、物質方面（食品、衣物、衛生食品、電器產品等）、人員方面（援助隊員派遣、做義工等）進行援助 · 受災戶擔心保險金可否領取及無法如期繳費，為了讓其安心、立即制定下列「保單的處理辦法」。不適用地震免責條款，延長保費繳付的寬限期，減免利息等特別處理，簡易、迅速地支付保險金(省略部分必要文件)。
②根據震災情況辦理查詢及手續	<ul style="list-style-type: none"> · 很多受災戶迫不得已在避難所生活，基於這一情況，籌備因應受災地狀況之諮詢受理系統（各會員公司的客服中心、壽險諮詢處、地區聯絡處以及避難所的臨時窗口受理諮詢） · 施行「災害地區壽險保單照會制度」（對於遺失保單相關文件之受災戶，各會員公司調查其是否持有保單） <p>※如果受災戶不確定是否有保險契約，生命保險協會將做為窗口，照會各公司</p>
③確認保戶安全與否	<ul style="list-style-type: none"> · 業界全力配合確保通信管道通暢，來確認客戶的安全情況，以便辦理必要的手續。對於好的對策實例，將其資訊讓全公司共享，以提高各會員公司處理能力
④透過各項宣傳活動傳達客戶	<ul style="list-style-type: none"> · 包括全國各地的避難所，為了要送達全部受災戶必要的資訊、實施各項宣傳活動
⑤建立專網確保保險金給付	<ul style="list-style-type: none"> · 生命保險協會係資訊的品台、將各會員公司無法獨自掌握的資訊，透過整體業界共享，建立保險金給付的網絡 · 為審慎處理保險金給付，與相關省廳合作。以簡便方法開立戶籍，居民卡、進行保險金申請權者的快速認定及申請引導 · 對於震災孤兒，與地方律師會、地方自治體合作，建立「未成年者生活支援網絡」，以此來確保保險金的合理支付

○強化考量高齡者應對的必要性

(參考) 災害地區壽險保單照會制度

○ 目的

受災客戶如有因房屋流失、燒毀等遺失壽險保單相關的文件，造成保險金請求困難，照會壽險保單有無時給與答復

○ 具體對象

原則上，受災戶的家屬、遺屬(配偶、父母、子女、兄弟姊妹)

※但，上述對象因特殊情況無法進行照會時，也可特案處理

(例) 家庭所有成員都遇難死亡，或因住院進行照會有困難情形

○ 受理場所

生命保險協會 受災地區壽險保單照會中心(專用電話線路)

○ 受理保單的類型

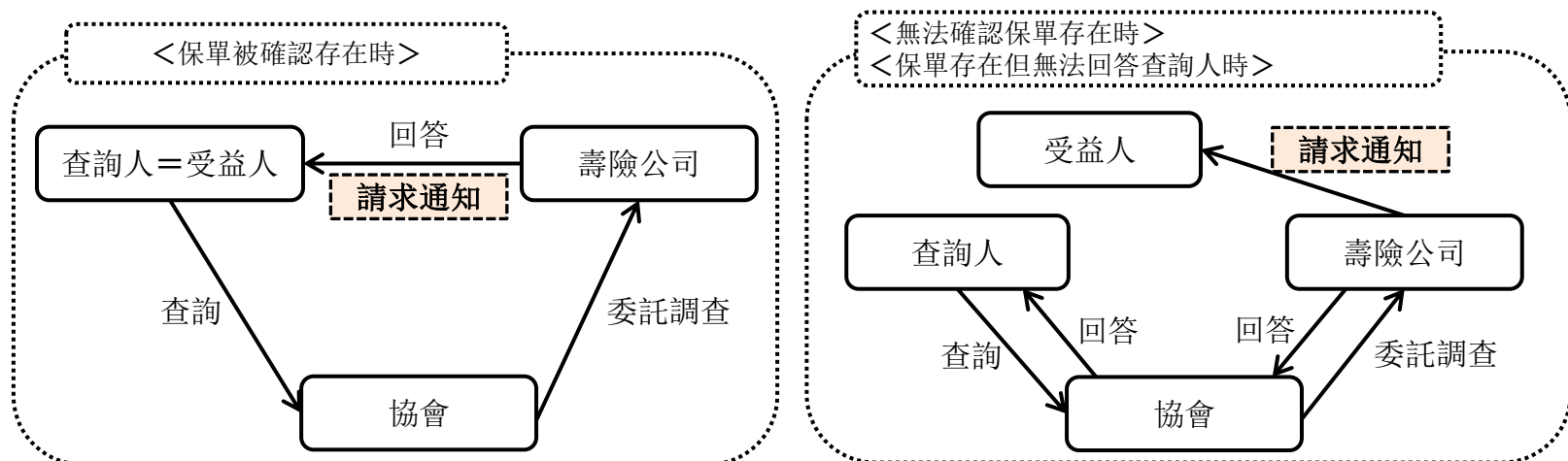
壽險的個人保單(不含團體保單)

○ 保單有無的確認方法

將聽取所得的必要事項由協會向各會員公司發送、並委託其調查

○ 回答方法

分2種模式來回答。無論發生哪種情況、**都同時對受益人發出保險金請求通知。**



2012年9月金融廳為提高及活躍我國金融職能，促進官民能夠持續對話為目的，做為業界團體、政府體系金融機關等在行政運營上互換意見的平台，主辦「官民圓桌會議」。

以「因應高齡者社會之金融服務提升」為主提設立工作小組、對於因應高齡者需求之金融商品及服務應有政策，從寬廣的視野進行意見交換

其中、針對獨居老人等高齡者增加帶來的生活需求之問題進行意見交換。

2.3 相關生活需求:獨居老人的增加

- ◆隨著與家屬分開生活的高齡獨居老人急增之際,接受保險金領取的金融服務時,對於必須取得官方證明及傳送平安信息,造成困惑的老人也相應增加。
- ◆獨居老人即使在某種程度不會主動改變,但也希望在生活中順利進行必要的金融服務手續,這種社會需求隨著高齡化的發展日益增加。為因應此需求,導入政府推動的通用號碼制度,在本人同意下,可成為活用之選擇。
- ◆綜合上述,多家參加機構採取下列對策。

【今後的對策⑤】

生命保險協會結合工作小組的討論和消費者的聲音,整理以獨居老人為首的高齡者諸多手續和服務之課題後,除了彙整業界內共享會員公司的成功實例報告書之外,也持續支援各會員公司今後的工作。

【今後的對策⑥】

獨居老人健康狀態和生活機能下降,身心方面的活力也減退,但為了讓其可以享有生活中必要的金融服務,創設通用號碼制度時、金融界的相關機關和金融廳透過運用情況及輿論,作為中長期課題,在取得顧客本人同意的前提下,持續研討該制度有效利用的可能性。

2. 生命保險協會對現行高齡者相關議題的努力

(1) 在「壽險意見交換會」上所收集的意見 ①

○「壽險意見交換會」

以掌握消費者之聲，促進對壽險事業的正確理解為目的而舉辦(2012年度、在全國各地舉辦了100次)

項目	具體的意見・要求・提問等
所有高齡者面對的契約服務	<ul style="list-style-type: none"> ・ 丈夫高齡逐漸不能理解保單內容、妻子即使看了條款、保單也無法理解 ・ 有關高齡者保單後續的對應，希望能夠得到更細心、簡而易懂的指導 ・ 由於保險是長期的契約，因此保單內容及保單本身有可能被遺忘。特別是應如何應對獨居高齡者及失智症者 ・ 由於壽險是長期保單，即使年輕時投保可以理解保單內容，但隨著年事增高會出現理解力不足問題。希望得到再次說明
指定代理請求制度	<ul style="list-style-type: none"> ・ ※1有關指定代理請求制度、很多保戶不知道此制度。無論新簽約還是對有效簽約保戶（尤其是對高齡者），有關指定代理請求特約，希望提供充分說明 ・ 由於沒有辦理指定代理請求人的程序、造成被保險人不能請求的情況，有關指定代理請求制度，希望更加積極介紹 ・ 高齡化社會在進展，即使老夫婦間，是否尚有無法成為指定代理人的舊保單？作為契約保全的一環，不僅以明信片或書面通知來辦理指定代理人，是否進行有效地推動？
請求手續	<ul style="list-style-type: none"> ・ 由於要保人、請求人、請求代理人都是高齡者，保單內容的確認及請求手續的辦理皆有困難時，如何應對？ ・ 有關保險金領取，是否有檢討成年監護人以外的方法嗎？ ・ 死亡保險金的受益人因失智症不能表達意思時，聽說為了領取保險金，必需選定成年監護人，在獨居高齡者家庭增多之際，很多都未能有效利用※2成年監護制度 ・ 受益人因失智症、長期臥床而不能辦理請求手續時、除了利用成年監護制度以外、有其他辦法嗎？（未利用指定代理人請求制度之情形）

2. 生命保險協會對現行高齡者相關議題的努力

(1) 在「壽險意見交換會」上所收集的意見 ②

<p>請求手續</p>	<ul style="list-style-type: none"> 由於要保人、請求人、請求代理人都是高齡者，保單內容的確認及請求手續的辦理皆有困難時，如何應對？ 有關保險金領取，是否有研討成年監護人以外的方法嗎？ 死亡保險金的受益人因失智症不能表達意思時、聽說為了領取保險金，必需選定成年監護人，在獨居高齡者家庭增多之際，很多人都未能有效利用成年監護制度 受益人因失智症、長期臥床而不能辦理請求手續時、除了利用成年監護制度以外、有其他辦法嗎？（未利用指定代理人請求制度之情形） 無依靠的人（喪失丈夫和子女）、由於住院手術喪失意識，無法親自辦理保險金領取手續時、該怎麼辦？ 單身高齡的伯母加入的保單已滿期，但本人處於意思不清狀態、被告知要辦理成年監護制度的手續、必須如此嗎？ 全殘廢保險金申請時，被保險人無意思表達能力、也未設定指定代理人之案例。雖然必需取得所有繼承人的同意，但其中1人下落不明，相當困惑。 希望保險金申請時的文件愈少愈好。且年老後閱讀文件費力，希望對應高齡者的文件能夠更加簡而易懂。 保險金受益人是癡呆症等的情況，為其選定成年監護人費神又費時，有否更簡單的方法？ 要保人、受益人是失智症等疾病，辦理請求手續會障礙，除了成年監護人以外的請求手續，希望可以研討負擔較少的方法
<p>解約手續</p>	<ul style="list-style-type: none"> 想為患失智症的父親解約、被告知非本人不可解約。
<p>募集・募集體制</p>	<ul style="list-style-type: none"> 向高齡者如何說明才好，希望審慎思考。 高齡者的理解能力因人而異，希望得到親切禮貌的服務。 對高齡者的說明方法，也應審慎思考。 高齡者的判斷能力和理解能力減退、銷售時有否基準可參照。
<p>銀行銷售</p>	<ul style="list-style-type: none"> 有關銀行銷售，讓高齡者誤認為是存款的銷售方法欠妥。 高齡者在銀行推銷時不知不覺加入保險。 投資型保險商品（變額保險）對高齡者來說不是很難理解嗎？ 高齡者不知道中途解約會使本金無法全部返還。
<p>應對態度等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 壽險公司的服務，總體來說經常被評論官僚且態度冷淡。希望能夠得到即親切又簡而易懂的說明。尤其是對於高齡者希望更細心些。

○有關收集的意見、要求，為有助於各會員公司進行經營改善，定期將信息反饋給各公司

針對擔負特別事情客戶的支援制度

依法的官方制度

<成年監護制度>

- 此制度係為了避免失智症、智能障害、精神障害等因素造成判斷能力不足的人簽訂對自己不利的契約或因不能辦理契約手續而產生利益受損,是民法上幫助此類型的人設立的制度。
- 尤其,對於一般情形下判斷能力不足的人,依本人或家屬提出申請,由法院選定成年監護人,並授予財產相關行為的代理權。
- 保險契約要保人或受益人在選定成年監護人時,成年監護人可以代替本人辦理保單的解除及保險金的請求

根據保單的民間規定

<指定代理請求制度>

- 此制度係根據保單上的約定,如有**特別情況(※1)**,在生前可以領取保險金的受益人(=**被保險人**)因不能辦理保險金給付時,可以由要保人事先選定指定代理人(※2)作為被保險人的代理人,辦理保險金請求的制度

(※1) 特殊情況的實例

- 本人因未被告知餘命或病名而無法請求之情形
- 本人因心神喪失的狀態而無法請求之情形

(※2) 指定代理請求人範圍的實例

- 請求時、和被保險人同住或一起生活、戶籍上是**被保險人的配偶**
- 請求時、和被保險人同住或一起生活、戶籍上列為**被保險人三等親內親屬**

2. 生命保險協會對現行高齡者相關議題的努力

(2) 「消費者之聲」事務局提供各公司對策之共享

2006年 生命保險協會設立「消費者之聲」事務局

- 為了將消費者的聲音回饋給各會員公司有助於其經營改善,彙整在壽險諮詢處收到的抱怨、壽險意見交換會及裁定諮問委員會上提出的意見,對其進行原因分析
- 生命保險協會根據收集到的抱怨、意見及要求之情況,選定主題,實施各會員公司問卷調查、並透過處理實例讓大家共享,推進各公司的經營改善
- 2008年度,向會員公司進行高齡者對策之問卷調查,讓各公司共享在「新契約相關」「保費收繳相關」「保全相關」「保險金給付相關」等各方面處理的實例

「消費者之聲」事務局

○目的・經過

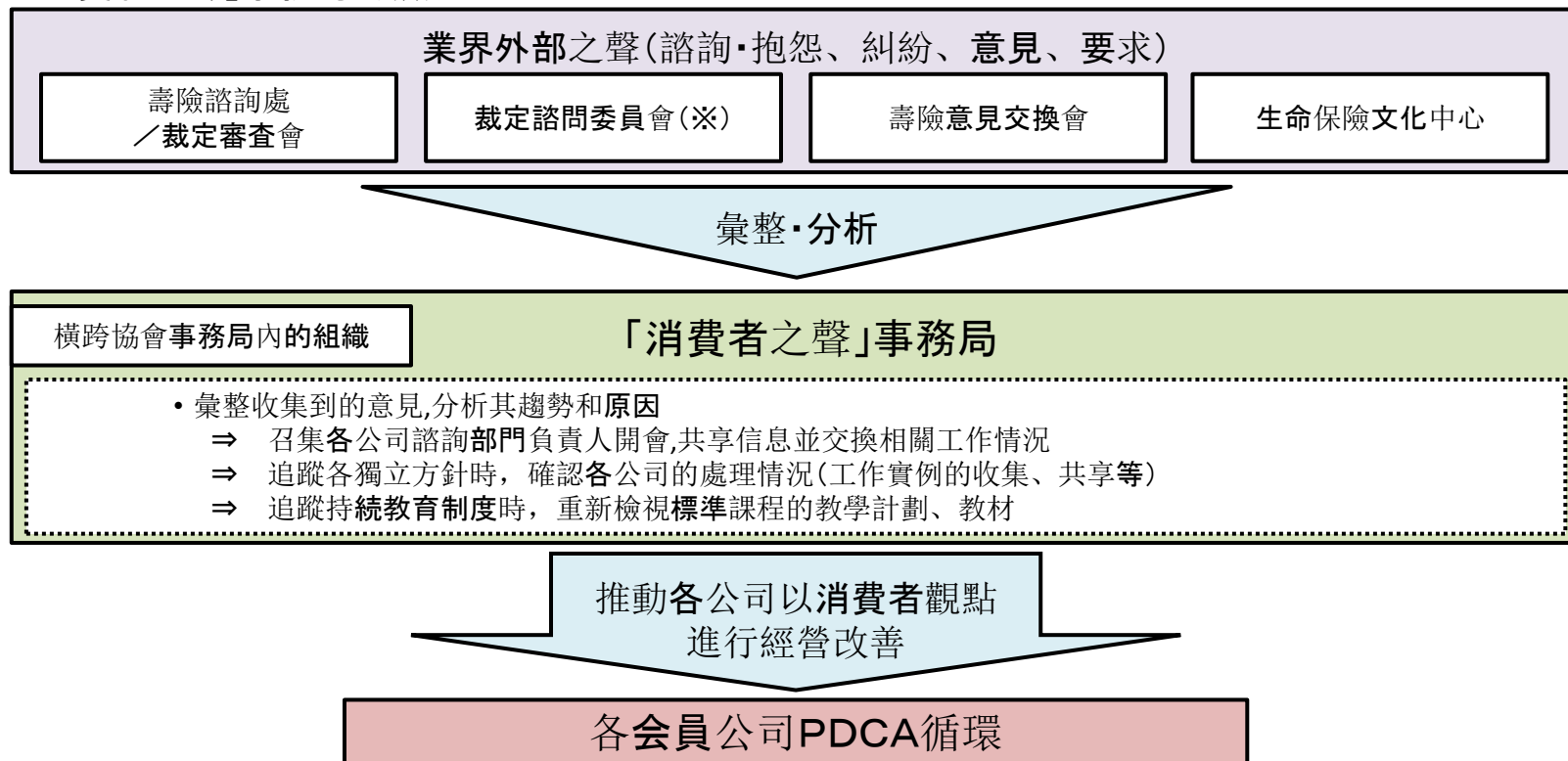
以消費者的聲音反映壽險公司的經營狀況為目的

2006年3月、成為橫跨協會內部組織的事務局，設置「消費者之聲」事務局

○成員

協會內與保險募集業務、政策立案、消費者對應相關連的各部門小組長及所屬員工

○「消費者之聲」事務局的構成



(※)係為了使資訊處的業務公正、順利進行，提出必要的勸與建言等之諮問機關

2. 生命保險協會對現行高齡者相關議題的努力

(3) 藉由獨立指導方針讓各公司對策共享

- 生命保險協會為了讓壽險事業適切及健全地運營,製作了供壽險公司及職員在實際工作中可參考的措施及注意事項的獨立指導方針
- 2007年以後,每年一次定期向各會員公司進行問卷調查,確認其各項獨立指導方針的實施情況
- 在上述業務處理中,會針對銷售具市場風險的保險商品採取因應,各公司對高齡者特性的處理實例也會共享

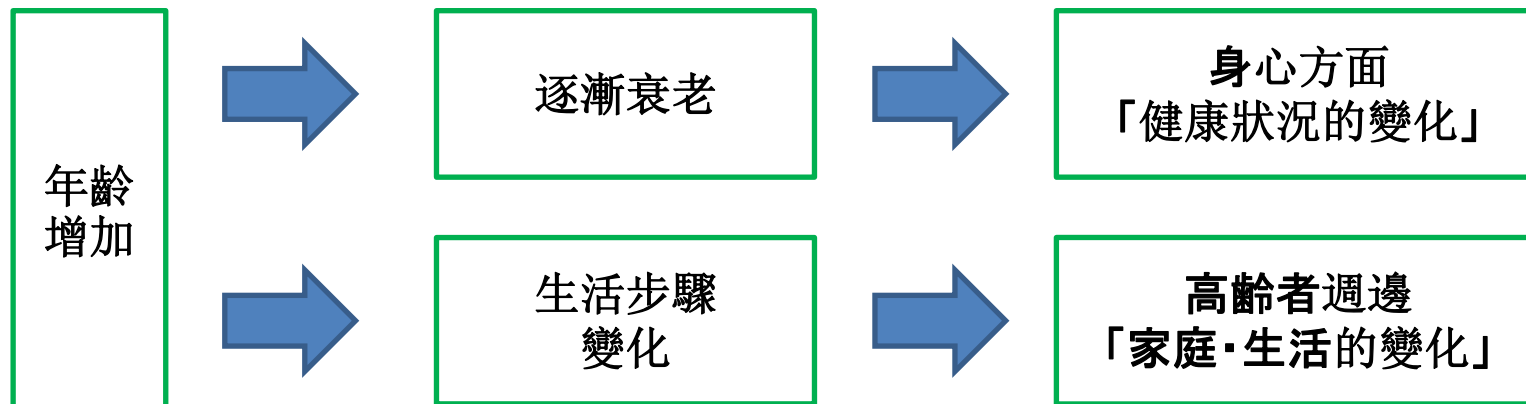
3. 考量高齡者特性各公司對策之共享

3-1. 高齡者在契約服務方面的課題認識與各公司的業務實例

(1) 高齡者及壽險契約服務的現況 ①

在契約服務方面,應考量的高齡者特徵及期待壽險服務應有態度

<一般高齡者特徵>



<期待壽險服務應有態度>

— 契約期間超長期性(終生保障等、保險期間的長期性)、手續方面的特點(例如、被保險人請求給付或保險金受益人請求死亡保險金、由於手續內容不同,出現要保人本人以外的請求權者)

考慮初期以要保人為請求權者,因「健康狀況的變化」及「家庭・生活的變化」、要求壽險公司充實對保戶的長期服務。

3. 考量高齡者特性各公司對策之共享

3-1. 高齡者在契約服務方面的課題認識與各公司的業務實例

(1) 高齡者及壽險契約服務的現況 ②

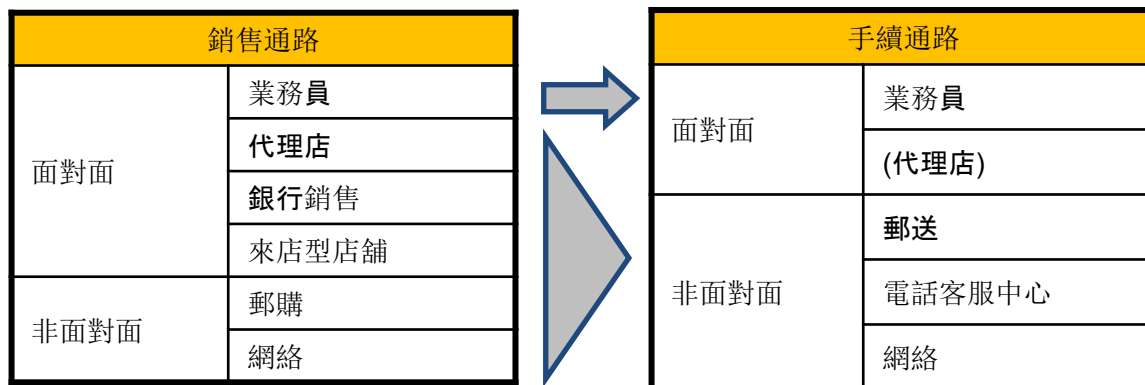
壽險契約服務的現況

— 當務之急是研究有否改善餘地、強化對應高齡者工作

< 考量高齡者的服務內容 >

- 在契約管理方面，對於重要的住所管理，基本上只管理要保人本人的聯絡地址
- 有關「代理請求制度」(指定代理請求特約等)，各會員公司的特約附加率各不相同。而且因為是以身故前的保險金給付為對象，故契約管理方面將代理請求排除在外。
- 對於客戶的通知及帳冊，雖然部分改訂為高齡者使用，但還在進行階段，尚未完整。

< 銷售通路和手續通路 >



- 銷售通路多樣化，而契約管理及給付管理的手續通路不包括客人來店，係以業務員為中心的面對面服務及郵送等非面對面服務、行成兩極化。
- 在提高對應高齡者服務時，需要在和客戶直接接觸的特性上花心思並有效利用

3. 考量高齡者特性各公司對策之共享

3-1. 高齡者在契約服務方面的課題認識與各公司的業務實例

(2) 結合現況認識課題 ①

<手續事由發生時及手續時的課題和主要原因>

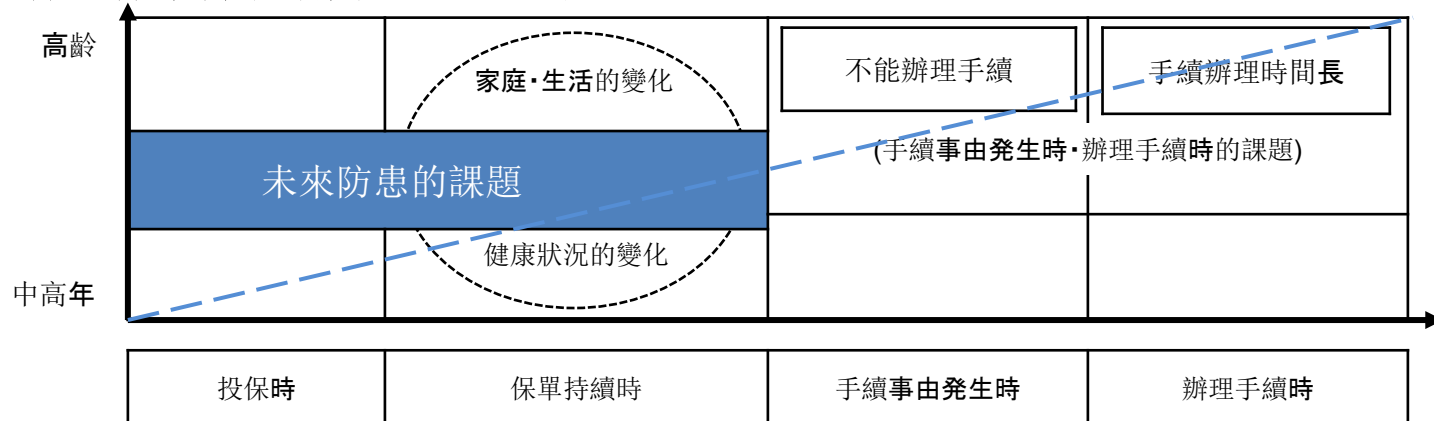
		手續事由發生時	手續時	
		不能辦理手續	手續辦理長期化	手續辦理件數增加
課題認識		要保人及受益人為請求權者的意思無法確認事例, 因地址不詳而無法聯絡的事例	雖有請求權者的意思、但因高齡者對策狀況、導致保險手續不能順利進行	隨著超高齡社會的進展、各種給付及手續辦理件數大幅度增加
高齡者 特徵	健康狀態的 變化	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; text-align: center;">主要原因①：請求權者的意思能力・請求能力下降</div> <ul style="list-style-type: none"> ・要保人及受益人的請求意思能力下降 (失智症等) ・要保人及受益人不能親筆簽名 (因年紀增長而衰老) ・不能親自外出去辦理官方證明文件 (因年紀增長而衰老、住院・入住養老機構) 		<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; text-align: center;">主要原因③</div> <ul style="list-style-type: none"> ・保險金給付件數增加 ・滿期、年金等契約期限件數增加 ・保全手續件數增加
	家庭情況・ 生活的變化	<div style="border: 1px solid red; padding: 5px; text-align: center;">主要原因②：無法聯絡、沒有代理人・代辦人</div> <ul style="list-style-type: none"> ・無法聯絡要保人及受益人的 (地址不詳) ・受益人生死不明 (法定繼承人等生死不明) ・沒有代理人・代辦人 (獨居高齡者等) 		

3. 考量高齡者特性各公司對策之共享

1. 高齡者在契約服務方面的課題認識與各公司的業務實例

(2) 結合現況認識課題 ②

<自投保至保單持續期間的課題認識>



自投保至保單持續期間、壽險公司和要保人雙方都必須持續努力做好手續風險的未來防患

- 原則上只有要保人知悉保單內容,(徵得要保人同意後)才能告知家屬保單內容及給付手續內容。
- 目前只管理要保人本人的通訊地址,今後將要求包含數個地址的登錄,以此來提高通訊地址管理品質。
- 雖設置了代理請求制度,避免被保險人本人為請求權者而無法請求之情形發生,但因各保單的附加的附約零散,辦理請求可能的手續範圍也受限。

<契約服務方面對高齡者的客戶對應>

目前的壽險契約服務未能充分考量高齡者「健康狀況的變化」、「家庭·生活的變化」的特徵。

- 辦理保險手續時使用的文件不易理解、不易閱讀。
- 有必要繼續努力來提升高齡者對金融(壽險)易理解的方法。
- 希望對高齡者的服務更禮儀、更熱情,同樣,接待高齡者的服務能規範化。

3. 考量高齡者特性各公司對策之共享

3-1. 高齡者在契約服務方面的課題認識與各公司的業務實例

(3)各公司在契約服務方面有關高齡者對應的處理實例 ①

整理處理實例時的基本觀點

- 從「準確、迅速的保險手續」、「防患於未然的手續風險」、以及「考量高齡者的客戶服務」這3個角度來整理、分類
- 考慮手續通路的特性，整理面對面與非面對面共同處理事例及僅面對面或僅非面對面的處理實例,以便理解

課題的角度	處理實例的分類	課題的主要原因
準確、迅速的 保險手續	請求權者的意思表達能力、請求能力下降的對策	<ul style="list-style-type: none"> • 要保人及受益人的請求意思能力下降（失智症等） • 要保人及受益人不能親筆簽名（隨著年紀增長而衰老等） • 不能親自外出去辦理官方證明文件（隨著年紀增長而衰老，住院・入住養老機構）
	無法聯絡、沒有代理人・代辦人的對策	<ul style="list-style-type: none"> • 無法聯絡要保人或受益人（地址不詳） • 受益人生死不明（法定繼承人生死不明） • 沒有代理人、代辦人（獨居高齡者等）
	手續件數增加的對策	<ul style="list-style-type: none"> • 保險金的給付件數增加 • 滿期或年金等的期限件數增加
防患於未然的手續風險	從投保開始、持續進行宣傳活動	
考量高齡者的 客戶服務	簡化手續文件上的努力	
	優化應對高齡者的服務	

3. 考量高齡者特性各公司對策之共享

3-1. 高齡者在契約服務方面的課題認識與各公司的業務實例

(3)各公司在契約服務方面有關高齡者對應的處理實例 ②

準確、迅速辦理保險手續的處理實例

①有關「請求權者的意思表達能力、請求能力減低」的對策

課題的主要原因	各公司的處理實例 (◎：面對面・非面對面均有、○面對面、◇非面對面)
・ 要保人及受益人的請求意思能力減低 (失智症等)	◎通知其選任成年監護人後可以辦理請求
	○因不能選任成年監護人或確認請求權者的意思能力下降的情況下, 制定或運用推定繼承人請求的處理規定
・ 要保人及受益人不能親筆簽名 (隨著年紀增加而衰老、身體機能故障等)	◎針對辦理手續有困難的高齡者客戶, 重新檢視整體事務規定後, 制定「有條件的規定」, 並在公司內公開
	◎請求意思可確認的情況下, 請求文件由他人代筆是被認可的 (代筆者的範圍限共同生活的家屬或三等親內的親屬等。原則上, 匯款帳號只限受益人本人的帳號)
・ 不能親自外出去辦理官方證明文件 (隨著年紀增加而老化, 住院・入住養老機構等)	◎不需提供保單, 不需提出作為確認意思方法的印監證明等, 相關規則正在準備中
	◎部分手續, 依客戶 I D 及密號進行要保人本人認證 (網絡或手機畫面), 不需提供請求書和本人確認文件
	○受客戶委託, 總公司或營業所或分公司的管理層人員代辦住民票、戶籍謄本、印監證明等
	○保證期間經過後領取終身年金時, 需確認客戶是否生存, 除了以郵送方式提交現況及住民票或親自來店確認之外, 業務員面談之生存確認報告也認可
	◇依手續內容, 無法取得客戶文件時, 以電話辦理請求認可之方式依序在檢討

3. 考量高齡者特性各公司對策之共享

3-1. 高齡者在契約服務方面的課題認識與各公司的業務實例

(3)各公司在契約服務方面有關高齡者對應的處理實例 ③

準確、迅速辦理保險手續的處理實例

②「無法聯絡、沒有代理人・代辦人」的處理

課題的主要原因	各公司處理實例（◎：面對面・非嘸面對面均有、○面對面、◇非面對面）
<ul style="list-style-type: none"> 無法聯絡要保人及受益人（地址不詳） 	<p>◎透過一年一次或每季一次定期郵送通知單或閱覽手冊等，讓要保人知悉保單內容（包含受益人信息）。如果郵件未能收到，將採取正当手段取得最新的通信地址（取得住民票等，或委託外部機關調查等）</p> <p>◎保單內容相關的信息，導入「家族登錄制度」，透過事先辦理家屬登記手續，可以提供要保人及家屬</p> <p>○對於超過一定年齡以上的高齡者，除了要保人的連絡地址外，另推動訪問活動，收集受益人及相關家屬的聯絡方式等訊息（及生死確認）</p>
<ul style="list-style-type: none"> 受益人的生死不明（法定繼承人等的生死不明） 	<p>○實施營業員定期確認保單內容的活動等，取得要保人的同意後，直接向受益人進行說明活動，得知受益人的生存確認及保險的存在</p>
<ul style="list-style-type: none"> 沒有代理人・代辦人（獨居高齡者等） 	<p>◎請求意思可以確認時，實施因應客戶狀況的個別對應（認可由沒血緣關係的家庭幫傭、養老機構職員或民生委員等的代筆請求）</p> <p>○業務員定期訪問時、鼓勵附加（指定）代理請求特約</p>

3. 考量高齡者特性各公司對策之共享

3-1. 高齡者在契約服務方面的課題認識與各公司的業務實例

(3)各公司在契約服務方面有關高齡者對應的處理實例 ④

準確、迅速辦理保險手續的處理實例

③「手續件數增加」的處理實例

課題的主要原因	各公司的處理實例（◎：面對面・非面對面均有、○面對面、◇非面對面）
<ul style="list-style-type: none"> ・ 保險金給付件數的增加 	◎逐步開發IT系統，透過機械查定辦理自動給付手續，提高支付查定事務的效率
<ul style="list-style-type: none"> ・ 滿期或年金等到期日件數的增加 	◎簡化必要文件的提供，符合一定條件就自動匯款的程序化，提高給付的事務效率 ◎有關到期日前的預告通知及給客戶的電話等，鼓勵從到期日前1年開始解說及數次郵送

3. 考量高齡者特性各公司對策之共享

3-1. 高齡者在契約服務方面的課題認識與各公司的業務實例

(3)各公司在契約服務方面有關高齡者對應的處理實例 ④

手續風險防患未來的處理實例

	各公司的處理實例 (◎：面對面・非面對面均有、○面對面、◇非面對面)
・向本人及家屬持續地告知保單內容及給付手續內容	◎進行客戶保單校正活動, 確認其地址有無變更, 同時收集及固定電話號碼及手機號碼
	◎投保時開始, 於說明書記載告知受益人及家屬保險契約加入的意旨, 並喚起注意。
	◎製作保戶住所遷移時辦理地址變更手續的專用文件, 在辦理各種保全手續時, 發送給客戶
	◎一年一次或每季一次定期郵送保戶的通知單, 閱覽手冊、壽險保險費扣除證明書, 以及保單郵送的專用信封上, 載明鼓勵住所遷移辦理地址變更手續的字樣。
	◎除了透過銷售通路的定期回訪之外, 對於高齡要保人及被保險人, 將研討由總公司取得聯絡, 進行生存確認及請求手續之後續追蹤
	○除了在投保時收集包含受益人的資訊之外, 並在定期訪問時提供家屬應記載共有資訊的方法
	◇必須登錄電子郵件信箱, 在郵寄扣除證明書前, 發送多次至登錄的電子信箱確認保戶登錄住所的正確性。

3. 考量高齡者特性各公司對策之共享

3-1. 高齡者在契約服務方面的課題認識與各公司的業務實例

(3)各公司在契約服務方面有關高齡者對應的處理實例 ⑤

考量高齡者的客戶服務的處理實例

	各公司的處理實例 (◎：面對面・非面對面均有、○面對面、◇非面對面)
・簡化手續文件上的努力	◎實行文件彩色化、A 3 化、擴大字體,通用設計(Universal Design)化等
	◎為使各種手續的請求文件電子化,導入可以自由擴大畫面文字機能的電子設備
	◎導入並使用根據保單內容製作的請求文件(透過機器事先打印必要事項)
	◎製作並發送載明請求手續的流程,支付可否的具體實例及官方文件使用目的(必要性)的手冊
・優化應對高齡者的服務	◎透過公司內部的函授講座,在公司內部認定「照護顧問」
	◎厚生勞動省推動的「失智症支援者」培養計劃,開辦照護預防啓發研討會
	◎研究導入司法代書人的監護人介紹服務
	◎對於每年1次通知要保人的保單內容及公司對應的通知單及寄送手冊,將郵送高齡者群相關資訊提供的手冊(預定增減及調整記載文字、並放大字體)
	◎推行在手續文件上,活用螢光筆及標籤紙,並委婉、細心的向高齡者說明,使其容易了解
	◇當高齡者向電話客服中心提出請求,如客戶對辦理手續感到困擾時,在文件郵送至客戶後,再次打電話給客戶確認其理解情況
◇有關客服中心的電話服務,根據高齡者的身體情況,酌情調節話筒的音量或放慢說話的速度等	

3-2. 在新契約方面相關高齡者的課題認識和對策實例

2012年度依「消費者之聲」事務局、確認外部的抱怨、意見、請求等現況

- 在壽險意見交換会上,相關「高齡者對應」的意見,請求很多。
- 在裁定諮問委員會上,銀行銷售給高齡者的募集情形受到評論。
- 在壽險諮詢處收集高齡者的抱怨中,排名前2位的與新契約有關。
- 2012年4月國民生活中心公布的「在銀行被推銷投保的躉繳型終身保險的糾紛」,與銀行銷售相關,「高齡者遭遇糾紛的案列很多」等,對高齡者的募集問題被指出。



○ 基於這樣的情況,「消費者之聲」事務局2012年度所採取的對策

主 題 — 「高齡者的問題(新契約關聯)」

實行內容 — 與生命保險協會轄下的業務委員會合作、進行各公司對策實例之共享

3. 考量高齡者性各公司對策之共享

3-2. 在新契約方面相關高齡者的課題認識和對策實例

(1) 基於消費者之聲現況的課題(抱怨等原因)和高齡者的特徵

- 有關在新契約方面的高齡者對應,考量高齡者在記憶、理解、判斷等的普遍特徵作為背景,在新契約方面進行更確實的說明尤為重要
- 基於獨居高齡者的家庭及生活環境,針對身邊沒有人可以商量或幫助的獨居高齡者等(獨居高齡者及只有高齡者的家庭),要如何來因應是一大課題
- 再者,與契約服務方面相同,在新契約方面也有必要充實「考量高齡者的客戶對應」

3. 考量高齡者特性各公司對策之共享

3-2. 在新契約方面相關高齡者的課題認識和對策實例

(2) 基於課題認識、各公司在新契約方面有關高齡者的處理實例 ①

<整理處理實例時的基本觀點>

課題的角度	處理實例的分類	課題的主要原因（意見・抱怨等）
① 募集時確實說明對應	・ 有關銷售方法及手續的相關處理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 未能得到客戶的理解 (銀行窗口銷售保險商品未得到客戶的理解、且缺點和風險的說明沒被理解。) ・ 未能符合客戶需求
	・ 手續後的後續確認工作	
	・ 募集文件等的改訂及改善	
② 對獨居高齡者等的對應	・ 獨居高齡者等的對應	<ul style="list-style-type: none"> ・ 沒有家屬可以援助 (沒有人可以商量・幫助)
③ 考量高齡者的客戶服務	・ 有關對招攬人的指導及教育工作	<ul style="list-style-type: none"> ・ 對於高齡者的細心不夠

3. 考量高齡者特性各公司對策之共享

3-2. 在新契約方面相關高齡者的課題認識和對策實例

(2) 基於課題認識、各公司在新契約方面有關高齡者的處理實例 ②

<處理實例 ①募集時準確的說明服務>

處理實例の分類	各公司的處理實例（○面對面、◇非面對面）
<ul style="list-style-type: none"> 有關銷售方法及手續的工作 	<ul style="list-style-type: none"> ○當要保人是滿70歲以上的高齡者、需要親晤2次以上、為了確保其有充足的時間考慮是否要投保、於「契約締結前交付文件（契約概要/喚起注意的資訊）」交付日翌日後申請才受理 ○向高齡者招攬保險之際、從商品設計階段開始、高層主管即一同參與
<ul style="list-style-type: none"> 有關手續後的確認工作 	<ul style="list-style-type: none"> ○不同於承辦人的確認擔當者、負責新契約全部件數的確認並在契約成立前確認契約、針對投保年齡70歲以上要保人、改日當面再次確認其意思
<ul style="list-style-type: none"> 有關募集資料等的改訂・改善工作 	<ul style="list-style-type: none"> ○對於高齡者的客戶、除了現行的「重要通知」、還分發就重要事項內容進行簡而易懂解說的說明輔助資料。重要事項說明的輔助資料上記載了高齡者專用的免費電話號碼 <代理店> ○家屬或親屬必須同時出席時、還分發簡而易懂的說明傳單 ◇給家屬的說明文件和保單一起郵送時、想辦法讓它粘貼在家裡醒目的地方 <函購・網絡> （以下是銀行窗口銷售） ○製作專用存放申請表・意向確認表副本的文件夾、在首頁上用大字寫明「由○○壽險公司核保的保險商品」、喚起注意 ○契約概要中、有關解約返還金的計算方法、以無法全部換回本金的數值為具體案例、簡而易懂地記載 ○「意向確認書兼適合性確認書」的最後一頁、使用彩色動漫顯示「申請前請再次確認的事項」、製作以「契約後的抱怨」為題、抱怨實例集的手冊來引起注意、在確認意向時對是否與意向內容有所偏離進行再確認

3. 考量高齡者特性各公司對策之共享

3-2. 在新契約方面相關高齡者的課題認識和對策實例

(2) 基於課題認識、各公司在新契約方面有關高齡者的處理實例 ②

<處理實例 ②獨身高齡者等的對應>

處理實例的分類	各公司的處理實例（○面對面、◇非面對面）
<ul style="list-style-type: none"> 在對獨居老人及高齡者的家庭進行募集時的對策 	○相關業務員的處理方式，可以透過與機構長同行來進行說明，或依機構長的電話確認，確認是否理解契約內容及注意事項
	○獨居老人等在申請時，如親屬無法同時在場，由公司指定担当者出席到場，來確認客戶的理解、意向、狀況等

<處理實例 ③考量高齡者的客戶對應>

處理實例的分類	各公司的處理實例（○面對面、◇非面對面）
<ul style="list-style-type: none"> 有關對業務員的指導、教育工作 	○「新契約的標準規範」彙整並製作成手冊、在其中加入「對應高齡客戶」的項目、揭露及公告抱怨的實例、解說、受歡迎的實例
	（以下是銀行銷售窗口） ○記載溝通間的誤差等的代理店專用指導教材之活用，各支店舉辦學習會或推進個別指導
	○在對銀行進行代理店監查時，有關針對高齡者如何慎重處理，掌握其所採取的措施並將檢查結果反饋給銀行

(1) 共享・有效利用各公司的對策實例

- 壽險業界現存各會員公司有必要將專研取得的對策實例共享、有效利用、並強化對應高齡者的對策

(2) 期待各種制度更便捷

- 實現號碼制度在民間的使用
- 簡化住民票副本的請求手續
- 促進成年監護制度的普及

MyNumber制度

○所謂MyNumber制度

提高行政效率、更加方便國民、實現公平又公正的社會基盤
給予有住民票的國民1人1個號碼、(個人12位數、法人13位數)(一生不變更)

○目的

有效地在社會保障、稅、災害對策領域進行信息管理、確認存在各機構的個資是同一人
期待3個效果:實現公平・公正的社會(防止保險金等的不正當給付)、便捷國民使用(簡化行政上的手續)、行政效率化(正確・迅速的手續)

※MyNumber只有在法律認可範圍內辦理手續

(例)社會保障・・・年金・雇用保險的資格取得及確認,給付,醫療保險給付的請求等

稅務　　・・・記載於提報給稅務當局的申告書等

災害對策・・・受災者生活再建支援金的給付、受災者總帳的製作事務

※民間事業者的利用被限制於社會保障、源泉徵收事務在法律訂定的範圍內

(例)從業人員的健康保險及年金的各項手續、稅金的源泉徵收事務

・・・壽險公司在保險金給付時、有義務在報告書中記載當事人的MyNumber、並將其提報給稅務當局

○制度實行的規劃

2015年10月～　MyNumber的通知

2016年　1月～　Mynumber使用開始

2007年2月 金融庁報告徵求命令

- 以38家壽險公司在過去5年內發生的保險金等支付事由的案件為對象
→ 在37家公司, 判明有保險金等給付疏漏事宜

「保險事故發生、雖然已給付主要的保險金等, 保險公司以要保人等沒有請求為理由, 未支付其他部分的保險金」

2008年7月 命令10家公司改善業務

- 給付疏漏總數、10家公司合計約99萬件、約791億日元

1. 本來必須給付的保險金沒有給付的實例

由於診斷書等記載的漏看或誤看, 而沒有給付

2. 其他可能給付的保險金沒有給付的實例

依診斷書等的記載內容, 除了受理保戶申請的保險金給付之外, 不論是否還有需給付的保險金、如果沒有向要保人等說明還可申請給付, 就不會受理請求給付

3. 其他契約有給付可能的保險金, 但未給付的實例

投保多張保單的保戶, 受理部分保單保險金請求時, 除了該保單之外, 其他的保單如還有支付可能的保險金, 而未向要保人等說明還可申請給付、就不會受理請求給付

4. 其他實例

由於對要保人等的說明不夠清楚導致保單失効, 無法給付解約金, 或因計算錯誤導致遲延利息給付金額過少

- 提報業務改善計劃。至計劃實行完成, 每6個月報告改善狀況等。

2011年12月 解除改善狀況定期報告義務

3. 關於壽險業實物給付開放之議題①

金融審議會「關於提供保險商品、服務的應有模式的工作小組」(2012年6月以後、舉辦16次)的研討結果

1-1-2 有關提供服務業者的保險金直接支付

現行壽險契約及傷害疾病定額保險契約(以下簡稱「壽險契約等」。),在法令上,保險的給付方法只限於現金給付。另一方面,隨著社會的高齡化,被保險人處於要照護狀態或死亡時,希望不是給保險金,而是可從信賴的公司開始獲得照護、殯葬的財物、服務給付。

在法律方面,對於壽險實物給付的認定

- 保險公司如何保證未來提供的財物及服務的品質
- 保險公司從財務健全性確保的觀點上,如何因應財物及服務的價格變動風險

等課題存在,雖然過去已受到議論,該工作小組也表示有相同的認知。

另外,保險公司介紹給顧客提供特定財物、服務的合作業者(以下簡稱「合作業者」。),如顧客希望從合作業者購買財物、服務時,其保險金不是給受益人,而是視為給該合作業者的使用費用(以下簡稱「直接給付服務」。),法令上並沒有特別禁止,對於該服務,也可視為上述需求一定程度的對價。

此時,如顧客在保險金給付的時點,對財物、服務內容及價格無法接受時,當然可以選擇給付保險金,而且保險公司最好能在保險金給付範圍內支付予提供財物、服務的合作業者對價費用,不需承擔價格變動的風險,這樣應可規避壽險契約結合實物給付帶來的隱憂。

因此,在壽險契約等方面,也能明確表明可以提供給顧客直接給付服務,期望能先充實顧客服務,對於壽險契約等實物給付之開放,應視為將來持續研討的課題。

3. 關於壽險業實物給付開放之議題②

金融審議會「關於提供保險商品、服務的應有模式的工作小組」(2012年6月以後、舉辦16次)的研討結果

1-1-2 有關服務提供業者的保險金直接支付 (續)

但是,保險公司事先表示「當保險事故發生時,保險公司介紹給顧客提供特定財物、服務的合作業者,如顧客從合作業者選擇購買財物、服務時,即可受理保險金直接給付服務」,以合作業者提供的財物、服務的內容及水準作為保險招攬的話術時,顧客對保險公司介紹的合作業者所提供的財物、服務會有期待,即為顧客選擇保險商品時的重要判斷材料,有必要保護顧客對該財物、服務內容的期待。

基於上述,合作業者有義務提供財物、服務內容等資訊、以及提供適切的合作業者的系統建置。

除了上述的資訊提供及系統建置之外,保險事故發生時,不需重新向合作業者購買財物、服務,而是應一併向顧客說明可以選擇領取保險金之意旨。

4. 有關照護保險制度①

○照護保險制度的被保險人(加入者)

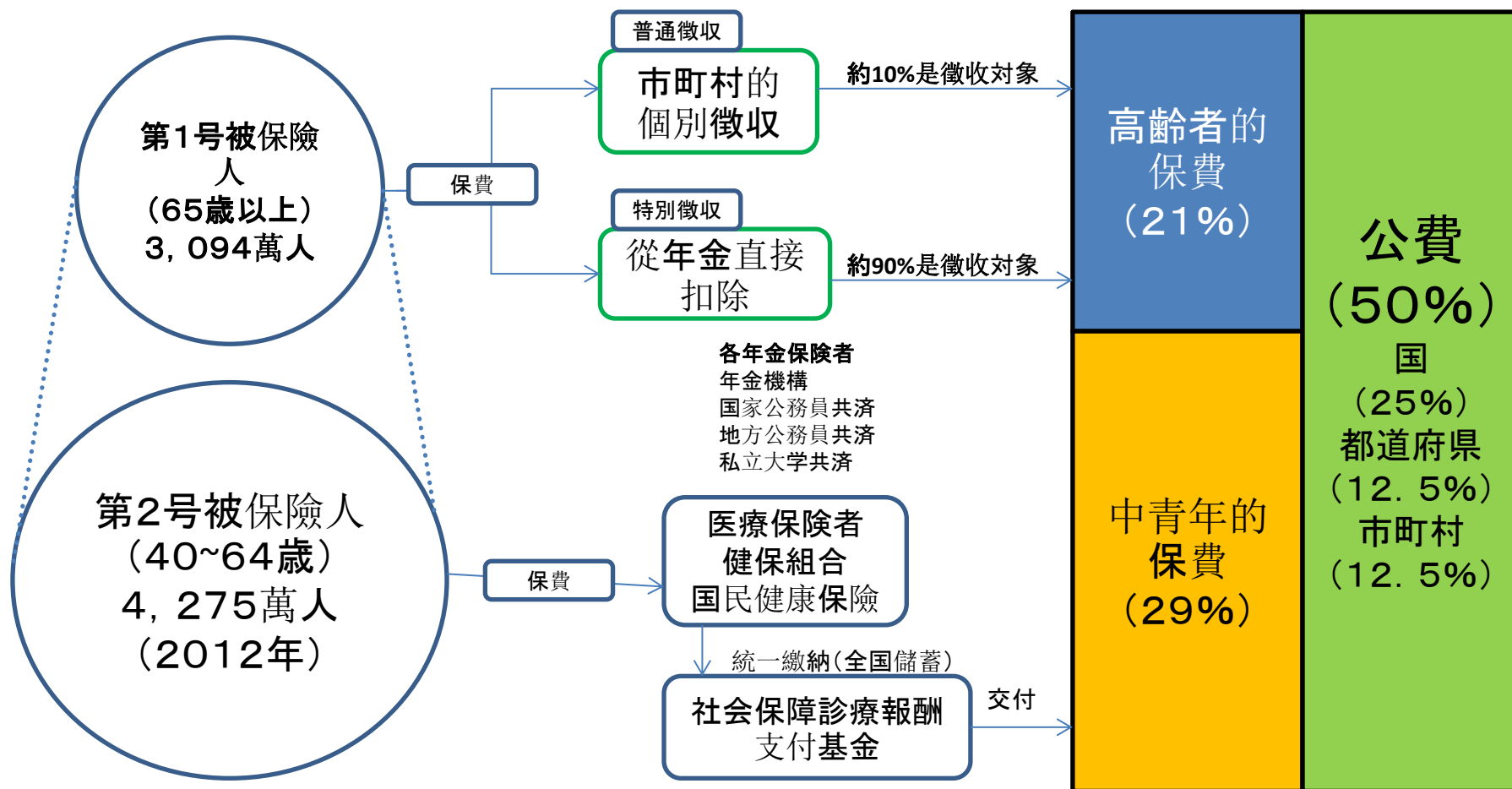
- ・照護保險制度的被保險人、①65歲以上是(第1号被保險人)、②40~64歲加入医療保險者是(第2号被保險人)。
- ・照護保險服務、65歲以上不問原因處於要支援・要照護狀態時、40~64歲因末期癌症、關節性風濕病等或因年紀增長等病因而陷入要支援・要照護狀態時、可以接受服務給付。

	第1号被保險人	第2号被保險人
対象者	65歲以上	40~64歲加入医療保險者
人数	3, 094萬人	4, 275萬人
受領條件	✓要照護狀態 (長期臥床、失智症等狀態 需要照護) ✓要支援狀態 (日常生活中需要支援狀態)	要照護・要支援狀態 但僅限因年齡增加而致病的 末期癌症・風濕性關節等疾病 (特定疾病)
要照護(要支援) 認定者数(括號 內是被保險人所 佔比率)	546萬人(17. 6%)	15萬人(0. 4%)
保費負擔	✓市町村徵收 (原則上從年金裡扣除)	✓医療保險者統一徵收医療 保險的保費

4. 有關照護保險制度②

保費徵收的構造

○照護保險給付費的50%按65歲以上的高齡者(第1号被保險人)和40~64歲(第2号被保險人)的人口比率來分配、各自徵收保費



4. 有關照護保險制度③

○照護服務的利用手續

