

生命保険業界の取組みについて

(地域の消費者安全確保地域協議会の活動促進に向けて)

令和7年10月14日(火)
一般社団法人 生命保険協会

1. はじめに

名称	 一般社団法人 生命保険協会 (The Life Insurance Association of Japan)
所在地	東京都千代田区丸の内 3 - 4 - 1 新国際ビル 3 階 (全国に 50 の地方事務室あり)
会員会社	日本国内の全生命保険会社 41 社 (令和 7 年 4 月現在)
創立	1908 年
目的	わが国における生命保険業の健全な発達及び信頼性の維持を図り、もって国民生活の向上に寄与すること
事業内容	1. 生命保険事業に関する情報提供及び理解促進に関する事業 2. 生命保険に関する相談、苦情対応及び紛争解決に関する事業 3. 生命保険事業の適切な運営を確保するための制度及び施策に関する事業 4. 社員会社等の職員に対する教育及び研修に関する事業 5. 生命保険の理論及び実務等に関する調査研究に関する事業 6. 関係官庁、関係機関その他に対する意見の表明等に関する事業 7. 社会的責任を遂行するための事業 8. その他本協会の目的を達成するため必要と認めた事業
本協議会との 関わり	<u>令和 4 年以降、構成員として参加</u>

2-1. 生命保険協会における取組み（地域連携）

▶ 生命保険協会においては、各都道府県の地方事務室にて自治体や関係機関等と連携しながら子育て支援、福祉関連支援や防災・防犯に関する地域密着型の取組みを実施している。

1. 健康増進に関する取組み

・自治体や地域メディア等が主催するウォーキングイベントへの協賛

2. 子育て支援に関する取組み

・待機児童の解消へ貢献することを目的に、保育所および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資する設備の整備、備品の購入等に係る費用を対象に、全国から応募を受け付け、厳正な審査のうえ助成金を支給

3. 防災・防犯に関する取組み

・全国の都道府県警察本部との相互理解と連携強化を図るため、地方生命保険協会は「生保警察連絡協議会」を設置し、定期的（年1回）に情報交換等を実施

4. 福祉関連に関する取組み

・市町村社会福祉協議会等に、在宅福祉サービスが円滑かつ迅速に行われるための巡回用の軽自動車「福祉巡回車」やAED、車椅子等の福祉物品の寄贈

・障がい者支援を行っている団体等への物品寄贈や資金助成の実施



<ウォーキングイベントへの協賛>



<福祉巡回車の寄贈>

2-2. 生命保険協会における取組み（地方の行政機関との連携強化）

- ▶ 全国の都道府県警察本部との相互理解と連携強化を図るため、全ての地方協会（54協会）において連携協定を締結。特殊詐欺被害防止にむけた注意喚起のため、ポスター・チラシを作成し、街頭での配布活動による啓発を実施
- ▶ また、各地方協会において社会福祉協議会等と連携し、高齢者支援に関する寄贈・助成等の社会貢献活動を実施

【被害防止啓発ポスター掲示・チラシ配布】



R 6 年度は約145万枚を発注し活用
※2025.4にアップデートを予定

【特殊詐欺被害防止に向けた街頭啓発活動】



R 6 年度は20協会において街頭 P R
（チラシ・ティッシュ等配布）を実施

【寄贈・助成件数】

年度	寄贈・助成件数	主な助成内容
2023年度	27件	・ 助成金の拠出 ・ 車いす・医療機器等の寄贈
2024年度	32件	

2-3. 生命保険協会における取組み（高齢社会に関する提言書の作成・公表）

▶ 2019年6月に政府において「認知症施策推進大綱」が策定され、認知症の発症に備える民間保険が普及していくよう各保険会社を後押しする旨明記されたこと等を背景に、認知症に起因する課題等について業界全体での認識共有を図るとともに、課題への具体的な対応を進めるため、2021年4月、協会として提言書「超高齢社会への対応－認知症に起因する課題の解決に向けて－」を公表

【提言書の構成】

<本文・別紙>



・本文では、各手続きにおける各社の対応事例等を記載するほか、以下の課題、対応について記載
・別紙では、生保各社の認知症保険および認知症に関するサービスを掲載

<参考資料1：欧米主要国における生保業界の高齢社会対応に関する調査報告>



日本と同様に高齢化が進展している欧米主要国（米、英、独、仏）を調査、親族の同席や第二連絡先の登録等の取組みは見られなかったが、後見制度の活用が積極的に進んでいることを確認

<参考資料2：生命保険契約者のみなさまへ 家族と備える認知症>

認知症に備え、契約の存在をご家族に伝えておくことや、認知症になる前に家庭の中で備えておくことの周知・啓発等を目的とした冊子

【提言書の概要】

課題	課題の解決に向けた対応
保険契約の存否不明	契約照会制度の創設
契約内容のご家族への情報提供	生命保険業界における好事例の共有
権利者の手続困難による代理手続き	成年後見制度の周知
高齢者への丁寧な配慮と対応（金融包摂の観点から）	業界内での教育等を推進（認知症サポーター養成の推進・フォローアップ）

2-4. 生命保険協会における取組み（消費者向け情報発信）

- ▶ 2021年2月、認知症に備え、契約の存在をご家族に伝えておくことの重要性や、認知症になる前に家庭の中で備えておくことが望ましい点および成年後見制度の周知・啓発等を目的に、認知症対策に関する情報冊子「生命保険契約者のみなさまへ 家族と備える認知症」を作成、公表（前ページ提言書の参考資料）
- ▶ 加えて、2023年2月、高齢者に安心して保険にご加入・継続いただくための周知・啓発等を目的に、保険加入前の検討から加入後の保険金請求・受取りまで、各場面における情報や留意点をまとめた情報冊子「今だから聞きたい！生命保険 便利帳」を改訂、公表

【生命保険契約者のみなさまへ家族と備える認知症】



2-① 保険契約者が認知症になると家族が困ること

契約者が認知症になり、判断能力が低下すると、日常生活に支障をきたすだけでなく、自分の財産管理もできなくなってしまい、生命保険を含めた各種契約の管理・手続きが難しくなります。その際は家族等に助けてもらいながら対応することになると思われますが、生命保険の手続きは家族も対応できずに困ることがあります。契約者本人が元気なうちに、家族の間で備えておくことが大切です。

家族が困ること



【今だから聞きたい！生命保険便利帳】



こんなとき 自分で請求できないときは？①

特別な事情で**保険金受取人**が請求できないときは、**保険会社独自の制度**である**指定代理請求制度**（代理人が請求できる制度）を利用できる場合があります。



給付金を受け取るときは、**自分で請求**するんだよ。でも、**寝たきり**になったらどうしたらいいんだろう？

例えば

寝たきりで「医療保険」「介護保険」が請求できない...



事故や病気で寝たきりになり、自分の意思を伝えることができなくなったら？

例えば

がんの告知がされず「がん保険」が請求できない...



家族だけにがんの告知をされた場合、本人に代わって給付金等の請求はできる？

2-5. 生命保険協会における取組み（高齢者ガイドラインの策定）

- ▶ 2014年10月、超高齢社会の進展に伴い、会員各社における高齢者顧客の保険加入時、契約継続時、手続発生時・手続時等における適切な対応を行うことを目的に、「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」を策定（以降、随時改訂）
- ▶ ガイドラインのなかで、代理人取引のあり方について整備、各社向けアンケートで取組みをフォローアップ・各社に共有

< 高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン >

II. 各論（各局面における高齢者向けの適切でわかりやすい対応）

3. 手続発生時・手続時の対応

・・・このため、手続きや請求のための行為能力や意思能力の低下、ライフステージや生活環境の変化に配慮した取組みを行い、保全手続きや保険金等の請求・受取等に支障をきたさないようにすることは、高齢者向けのサービス向上にもつながるものである。例えば、次の取組み等を行うことが望ましい。

f. 受取人の請求行為能力や請求意思能力等に問題があり、受取人が請求を行うことができない場合、法定後見制度の活用に加え、指定代理請求人や推定相続人による手続等、受取人に代わる代理人等が請求・受取ができるように十分な手続き方法を整備する。



年1回各社にアンケートを実施し、取組みをフォローアップ

Value Up アンケート

ー各社の好取組事例や主な対応状況等ー

- ・ 契約者の意思能力が喪失した場合、あらかじめ指定した代理人による手続きを可能とする保険契約者代理特約を新設。
- ・ 高齢のお客さま保護の観点から、手続き時の家族同席推奨に加えて意思能力確認ガイドラインを新設。
- ・ 70歳以上の個人契約者（個人事業主を含む）を対象に、契約者変更・受取人変更手続きにおいて、ご希望がある場合には、ご家族が同席のうえ手続きいただく取組みを開始。
- ・ 契約者等に意思判断能力がなく回復が見込めない場合、将来的に保険金を受け取る可能性のある方が契約内容の変更や、契約者の生活維持のための資金用途として解約・一部解約・契約者貸付等を行う代行請求を整備している。
- ・ 契約者の意思能力がない場合、契約者に代わり「保険契約者代理人」による保全手続きを実施。
- ・ 代筆等による処理基準の見直し。

3-1. 業界各社における主な取組み（協議会関連）

- ▶ 生命保険会社は協議会への参加を通じ、生命保険会社ならではの全国ネットワークや、訪問チャネルによる日常的な消費者との接点を活かし、行政・自治体との連携協定に基づき、地域ごとの課題解決に取り組んでいる。

生命保険業界ならではの特色

日常的な訪問活動

アフターフォローの積み重ねが見守りを可能に

全国ネットワーク

全国各地の都道府県をカバーする拠点網

訪問チャネル

行政・自治体との連携協定

包括協定や条例に基づき、行政と一体で被害防止を推進

3-2. 各地域における取組み

	鎌倉市	小松島市	北九州市
地域			
名称	・いざ、お節介～鎌倉市くらし見守りネットワーク	—	・いのちをつなぐネットワーク推進会議
特徴	・地域課題に向き合う団体が、それぞれの視点を持ち寄り、孤独・孤立対策につながる取組みを共創 ・一部企業では、商品トラブル等への声掛けを実施（適宜、消費生活センターに連携）	・全国を上回るスピードで高齢化が進む当地域で、専用タグを着用しチラシを配布 ・住民からの相談に営業職員が助言 ・地域住民への周知活動により事件・事故の未然防止に一定貢献	・活動を通じて契約者等に異変がないか確認し、必要に応じて声掛けや行政・警察への連絡を実施 ・ひとり暮らし高齢者の生活上の変化を確認し、相談窓口を案内 ・社員は見守りや認知症・特殊詐欺対応の研修を受講
参画企業例	・日本生命、明治安田生命、富国生命、朝日生命	・明治安田生命	・第一生命、住友生命
URL	鎌倉市／～いざ、お節介～鎌倉市くらし見守りネットワーク	—	令和6年度いのちをつなぐネットワーク推進会議を開催しました！ - 北九州市

<参考>北九州市における第一生命の「WithYou活動」

診療サポートファイルの配布

- ・入院給付金請求手続きの際に希望者へお渡ししている。がん患者の支援施設の照会チラシ、医療相談のチラシを差し込みしてお渡し。
- ・ポケットにファイリングしていただけるような仕様としており、診療明細や領収書など煩雑になりがちな書類をまとめることで本人や家族が必要な時にすぐにわかるように管理できる。



高齢者見守りネットワーク

- ・営業活動の中で定例訪問による声掛け支援。
- ・活動地区の中で特にひとり住まいの高齢者に普段と変わらないか声掛けし、相談相手になったり、市の相談窓口を案内など行っている。
- ・困ってる方や異常を感じたら区役所の連絡先へ連絡。



お薬手帳の配布



- ・診療サポートファイルとセットでお渡しし、カバー付きなので、診察券を入れておくことが可能。
- ・冊子で管理することでいざという時（救急搬送など）に家族や病院関係者がかかりつけ医、処方薬がすぐわかる。



特殊詐欺防止

- ・警察署による営業職員向けの特殊詐欺防止研修を実施し特殊詐欺の現状や事例などを知り、営業活動の際には「特殊詐欺防止チラシ」を配布し、注意喚起している。



生命保険プラス情報提供ですべての方へ安心をお届け

3-3. 業界各社の所感①（一部抜粋）

■成果

鎌倉市	・活動を通じて地域に貢献しているという実感が持てている。
小松島市	・消費生活センターへの報告（通報）実績は乏しいものの、地域住民への周知活動により事件・事故の未然防止に一定貢献。 ・地域住民の方との接点機会の確保とともに、コミュニケーションツールとしても活用。
北九州市	・見守り活動を進める中で数々の事例あり。 －「熱中症になった方がいて救急者を呼んで重症化を防ぐことができた」 －「夜道で座り込んでいた高齢者がいたため警察署へつないだ」 －「長時間道に迷った高齢者を保護し家まで送り届けた」 －「道に迷った幼い姉妹を保護し、警察署に送り届けて事故を未然に防いだ」等 ・営業員が日々の営業活動の中で「見守り」意識を醸成するとともに、「地域とともに」という意識や地域への貢献を実感できている。 ・地域住民の消費者安全確保へ貢献でき、自社内でも使命感の醸成に繋がった。

3－3. 業界各社の所感②（一部抜粋）

■今後の取組みの方向性

鎌倉市	・ 今後も継続して各地域での取り組みを行っていきたいと考えている。 ・ 準備段階ではあるものの、取り組みの規模・内容の拡大を確信している。
小松島市	・ 現在は小松島市の取り組みを契機として、徳島県とも協働し、県全域での見守り活動を展開。
北九州市	・ 本業である営業活動と結びつけた負担を感じすぎることのない活動として展開。地域への貢献をベースにお客さまとのつながりを拡大・強化することができる取り組みであるため、今後も長く継続していく。 ・ 地域の見守り活動をさらに進めるうえで、自治体や警察署と連携・協働した取り組みであることを地域住民に明示し、より安心してもらえるような仕組みを強化する取り組みを行っている。

4-1. 業界各社における主な取組み（協議会以外）①

■日本生命

- ・令和6年8月、東京都内での特殊詐欺被害の防止を目的とした警視庁との共同宣言を発出。

○名称

『「ストップ！詐欺」共同宣言』

○宣言内容

『日本生命保険相互会社は、警視庁と協力して特殊詐欺被害からお客様の大切な財産を守るため、犯人からの電話に出ない対策を広める「ストップ！詐欺」運動に賛同し、取り組むことをここに宣言します。』

○具体的な活動内容

- (1) 同社の職員が警視庁から「特殊詐欺被害防止アドバイザー」の委嘱を受け、特殊詐欺被害の防止を目的とした啓発ビラをお客様に配付するなど、東京都内での特殊詐欺被害防止に努める。
- (2) Tリーグにおける同社チームのホームゲーム全試合において、特殊詐欺被害防止を目的とした警視庁制作の啓発動画を放映する。
- (3) その他、警視庁が東京都内で行う特殊詐欺被害防止を目的としたイベント等を支援する。



※職員がお客様の振込詐欺被害を未然防止し、千葉南警察署長から感謝状を授与された事例も（千葉県協会）。



4-2. 業界各社における主な取組み（協議会以外）②

■第一生命

- ・ 全国を対象に、日々の営業活動の中で地域の高齢者見守り活動を展開し、声掛け・安否確認等を実施。
- ・ 認知症予防の「コグニ体操」DVD提供。

■明治安田生命

- ・ 全国を対象に、日常の訪問活動の中で高齢者や子どもなどの異変に気づいた際に警察や自治体へ連絡し、事故や被害を未然に防ぐ地域見守り活動を実施。
- ・ 自治体との連携を強化し、職員が地域で活動することで、防犯・見守り意識が高まり、犯罪抑止効果も期待。

■朝日生命

- ・ 日常の業務や地域での関わりの中で高齢者等の異変に気づいた際、行政・地域包括支援センター等へ通報・情報共有を行うなど、地域全体の安心を支える取組みを実施。

■住友生命

- ・ 防災、防犯、交通安全等に関する啓発チラシを作成。自治体との連携にも活用。
- ・ 身近なテーマの啓発活動を通じて地域の見守りを実施。



■富国生命

- ・ 各県警や金融機関と共同で特殊詐欺被害防止に関するグッズを製作し、年金支給日や 地域のお祭り開催日などに配布・啓発活動を実施。

