



一般社団法人

生命保険協会

生命保険業界における
顧客本位の業務運営に向けた
デジタル化の推進

2020年10月21日

一般社団法人 生命保険協会

(明治安田生命保険相互会社)

① 生命保険業界の現状

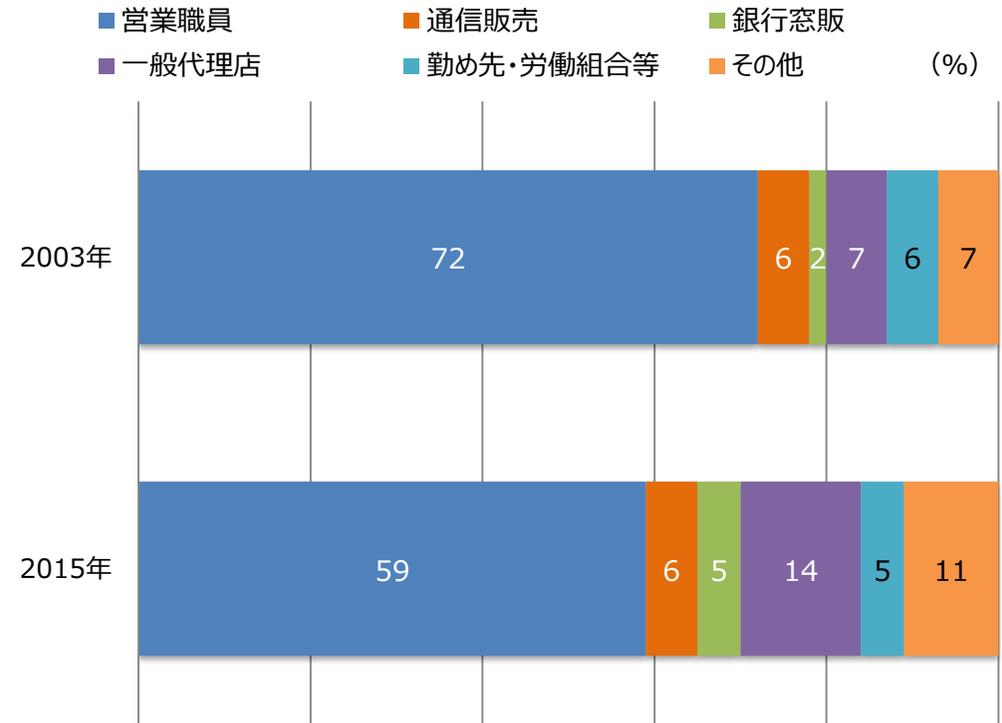
①-1 生命保険会社とお客さまとの接点

- ▶ 生命保険会社とお客さまとの接点のあり方には、ビジネスモデル（チャネル）に応じて様々な形態が存在
- ▶ 生命保険会社のチャネルでは営業職員チャネルのほか、銀行窓販チャネルや、来店型保険ショップ等を含む一般代理店チャネルの比重が高まっており、今後もチャネルの多様化も進捗していく見込み

◆お客さまとの接点（主なチャネル）

		生命保険会社	保険代理店
個人保険	対面	営業職員	銀行窓口
		直営ショップ	訪問型代理店
			来店型保険ショップ
	通販	コールセンター	コールセンター
	インターネット	インターネット	
企業・団体保険	対面	法人営業	

◆生命保険加入チャネルの変遷



出典：生命保険文化センターの2003年度および2015年度「生命保険に関する全国実態調査」より作成

①-1 生命保険会社とお客さまとの接点

- ▶ 生命保険は加入からお支払いに至るまでが長期にわたる契約であり新契約時・保全時・支払（請求）時の各局面において、様々な手続きが非定期的・断続的に発生。また、チャネルによっても手続きの仕方は異なる
- ▶ 顧客利便のいっそうの向上に向け、各社は自らのビジネスモデル等を踏まえつつ創意工夫し、手続きの効率化・簡素化を推進してきたところ ⇒ **次ページ以降、各社における直近の取組み状況に関するアンケート結果を記載**

【各局面における手続き・書類例】

①新契約

②保全

③支払（請求）

個人保険

- 意向把握
- 設計書
- 申込書
- 意向確認
- 重要事項説明
- 告知
- 健康診断書取扱状
- 注意喚起情報
- 定款・約款
- 申込内容控え
- 受取人指定

- 住所変更
- 特約更新
- 契約者貸付
- 名義変更
- 受取人変更
- 解約

- 保障内容の確認
- 保険料支払方法変更
- 払済保険への変更
- 保険証券の再発行
- 生命保険料控除証明書の再発行

- 給付金請求
 - 入院・手術・通院証明書 等
- 保険金請求
 - 請求書
 - 死亡診断書
 - 住民票
 - 受取人の本人確認書類 等
- 年金開始
 - 年金開始請求書 等

企業・団体保険

- 被保険者加入名簿兼一括告知書・同意確認書
- 加入者リスト
- 法人実在確認報告書
- 企業保険 保険料口座振替依頼書
- 重要事項確認書
- 従業員代表者の裏付資料

- 加入形態の変更
- 主契約保険金額の変更
- 特約の付加・解約・付加方法の変更
- 被保険者異動
- 解約・脱退
- 契約復活
- 基準給与更改
- 年末調整（保険料控除証明書）

- 保険金請求
 - 死亡証明書
 - 被保険者の戸籍謄本
 - 加入証明書 等
- 配当金
 - 配当金等送金先口座登録通知書
 - 配当金のお知らせ
- 年金開始
 - 受取人の本人確認書類 等

①-2 各社におけるデジタル化に係る取組み ①新契約時

- **全てのチャンネル**において、**半数以上**の会社で「**オンライン完結**」または「**電子手続き（※）**」が可能であった
 (※)タブレット等を用いた書面レスによる手続き
- 特に、**通信販売チャンネル**については、**半数以上**で「**オンライン完結**」が可能であった

【営業職員チャンネル】



【代理店（一般代理店）チャンネル】



【代理店（窓販）チャンネル】



【通信販売チャンネル】



※意向把握については、推定型の会社の場合、回答対象外としている。告知については、告知不要の商品のみ取り扱いの会社の場合、回答対象外としているが、意向把握および告知に係る回答会社数は他のそれと一致しない

①-2 各社におけるデジタル化に係る取組み ②保全時

- 「住所・電話番号の変更」、「加入内容の確認」といった、頻度が高く比較的シンプルな手続きについては、全てのチャンネルにおいて約7割で「オンライン完結」が可能であった
- 一方で、「受取人等の変更」といった続柄確認や本人確認等が必要になる手続きについては、デジタル化の実施にばらつきが存在（ただし、各チャンネル共に「検討予定」としている会社も一定程度あった）

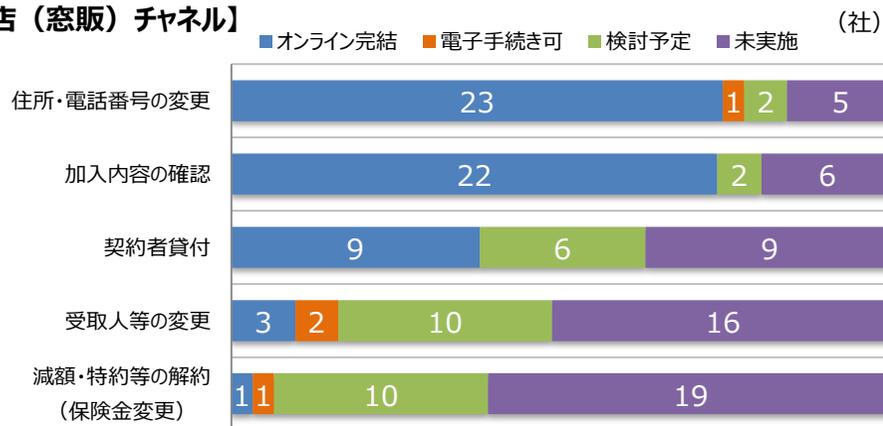
【営業職員チャンネル】



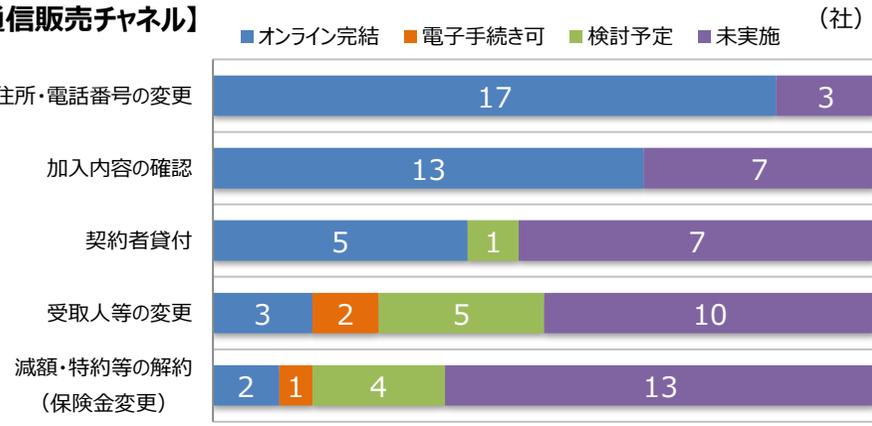
【代理店（一般代理店）チャンネル】



【代理店（窓販）チャンネル】



【通信販売チャンネル】



※医療保険のみの取り扱いで、契約者貸付など一部項目において対応がない会社の場合、その項目は回答対象外としている。したがって、当該項目の回答会社数は他と一致しない

①-2 各社におけるデジタル化に係る取組み ③支払（請求）時

- 「簡易請求（※）」については、全てのチャネルにおいて、**半数以上で「オンライン完結」・「電子手続き」を導入済みまたは「検討予定」としている一方、その他の手続きについては「検討予定」や「未実施」が多い状況**

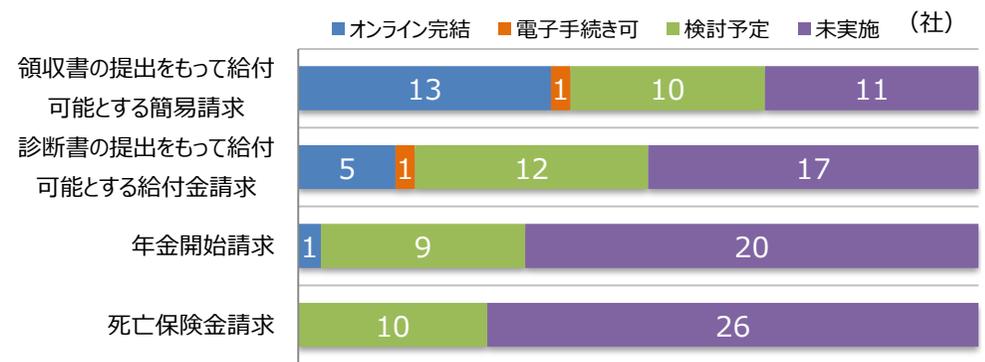
（※）医師の診断書を省略し、領収書・診療明細書の写しの提出でもって給付可能とする手続き

- 支払（請求）については保全に比べて、必要書類が多いため、シンプルな手続きからデジタル化に取り組んでいる状況。ただし、「検討予定」としている会社が各局面の中で最も多く、今後対応が進んでいく領域

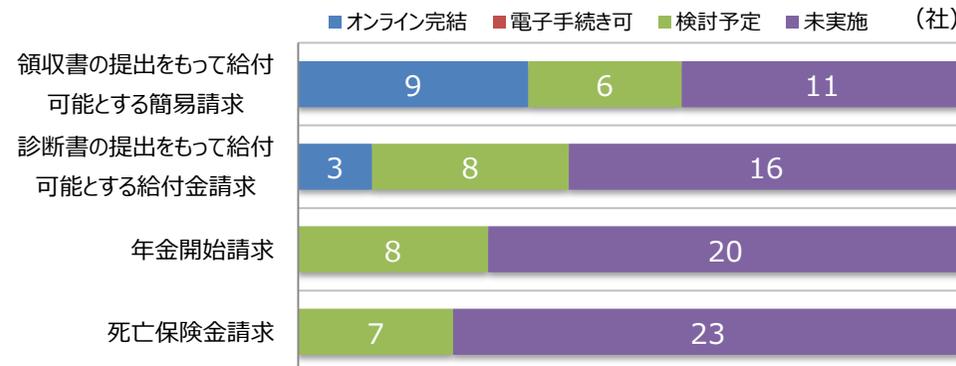
【営業職員チャネル】



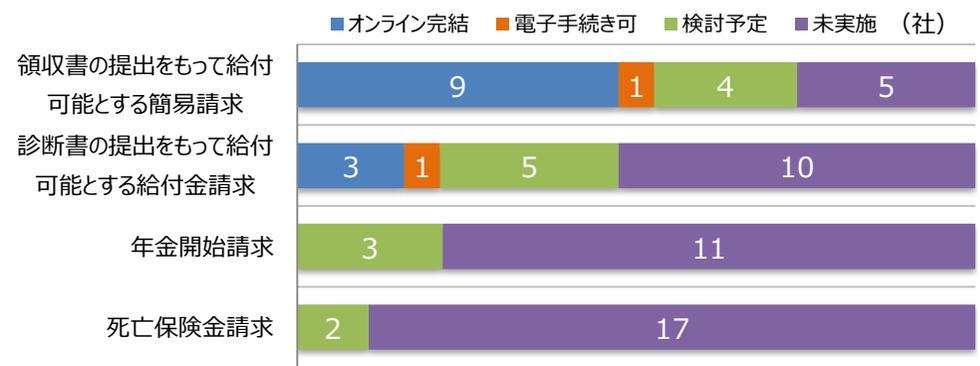
【代理店（一般代理店）チャネル】



【代理店（窓販）チャネル】



【通信販売チャネル】



※医療保険のみの取り扱いで、年金開始請求など一部項目において対応がない会社の場合、その項目は回答対象外としている。したがって回答会社数は他と一致しない

- アンケート結果を踏まえると新契約時・保全時・支払（請求）時における各手続きについて、顧客利便の観点から、各社は自らのビジネスモデル等を踏まえつつ創意工夫し、優先度の高い手続きから順次の効率化・簡素化を推進している状況。**デジタル化の取組みも相応に進んでいると認識**
- 直近では**新型コロナウイルスの感染拡大を契機**に効率的で利便性の高い手続きに対する**社会的ニーズがさらに高まっている**ことから、支払（請求）時等の必要書類が多い手続きに関しても（今後のデジタル化を）**「検討予定」と回答している会社が一定数存在。今後もさらにデジタル化が進展していく見込み**

- デジタル化を通じた事務手続きの効率化を業界全体としていっそう推進・後押しするため、生命保険協会内に「生命保険手続きのデジタル化推進ワーキング・グループ」を設置（本年8月28日）
- 同ワーキング・グループにおいて、デジタル化に向けた直近の取組み状況を把握するため、会員各社（42社）を対象としたアンケートを実施。その結果を全社にフィードバックすることで各社のさらなる取組みを促進

【アンケート概要】

◆収集項目

1. 非書面/非押印/非対面に関する全体的な取組状況について
 - ・営業職員チャネル・代理店チャネル・通信販売チャネル・企業保険チャネルにおける新契約時/保全時/支払時の手続きのデジタル化状況について
 2. 各手続局面における主なデジタル化の現状・課題
 - ・非書面/非押印/非対面の各対応に向けて強く取り組んでいる具体的な取組みおよび今後の課題について
 3. 非書面/非押印/非対面に向けた取組みを進めていく上での数量目標（ベンチマーク）について
 - ・各社においてデジタル化を推進するうえで策定している場合はその目標と進捗について
- ひき続き、同ワーキング・グループにおいて、課題領域に関する先進事例の共有や、アンケート再実施によるフォローアップ（取組み状況の再確認）を実施予定

② 明治安田生命における事例

②-1 明治安田生命における個人保険事務サービス領域の取組み

- 2011年より、「事務サービス改革」に取り組み。課題解決型の改革を後継の改革でさらに一步進め、「最優の事務サービス」を志向。2020年度より「基幹機能・事務『大』改革」に取り組み中

事務サービス改革 (2011～2015)



- ICTを活用した事務インフラの構築
 - ・ キャッシュレス化の推進
 - ・ ペーパーレス化の推進
- 高齢社会に適合した事務取扱ルールへの見直し
 - ・ 保全時の書類提出省略、押印廃止
 - ・ 高齢者向けサービス拡充（第二連絡先、長寿点検）
- 事務管理態勢の高度化
 - ・ 事務職員育成プログラム

事務サービス改革AAA (2016～2019)



- お客さまの利便性向上
 - ・ 営業端末活用による対面サービスのレベルアップ
 - ・ 非対面サービス（コミュニケーションセンター・WEBサイト）の拡充・高度化
- お客さま対応力の向上
 - ・ 拠点事務の簡素化・効率化（点検省略、本社集約）
 - ・ 営業職員への事務教育の強化
- 営業第一線支援力の発揮
 - ・ 拠点サポートの充実

基幹機能・事務「大」改革 (2020～)



- アンダーライティング・契約管理・支払の各局面における諸取り組み
- デジタル化・ルール見直しによる定型事務の削減
- 本社事務サービス組織の体制見直し

迅速・簡便・納得性の追求

最優の事務サービスの実現

いっそうの前進へ

②-1 明治安田生命における個人保険事務サービス領域の取組み

- 改革の効果発現に向け、2019年9月に営業職員が使用するタブレット型営業端末、事務職員が使用する事務端末を新端末に入れ換え。また、社用スマートフォンを新たに導入し、約3万人の営業職員に配付

新営業端末
(2019年9月～)



新事務端末
(2019年9月～)



社用スマートフォン
(2019年9月～)

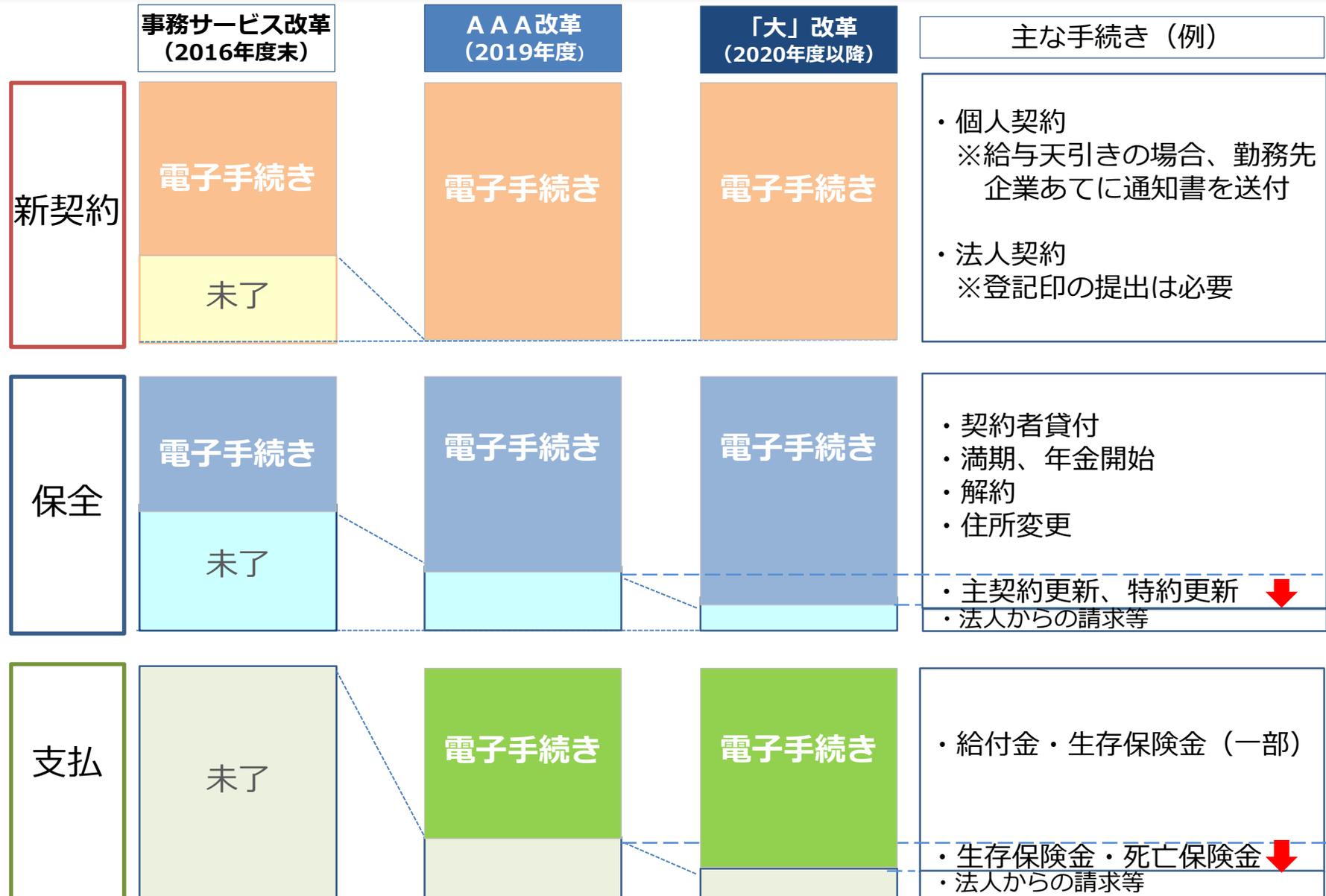


ビジネス用LINE「LINE WORKS」や
高性能カメラを搭載

「手続きのデジタル化」や「書類の電子データ化（カメラ撮影）」をつうじた
迅速性・簡便性をいっそう向上

②-1 明治安田生命における個人保険事務サービス領域の取組み

➤ 各改革への取組みにより、電子手続きが可能となる範囲を順次拡大



②-2 明治安田生命におけるデジタル化に係る取組み ①新契約時

- 2016年に申込の電子手続きを開始。2019年9月に申込手続きの前段階にある保険設計書（保険プラン提案書）のLINE送付を展開。同年11月に決済端末による口座振替申込を開始
- 書面レスに向けた取組みとして、契約書類等を電子化。また、営業職員が携行する営業端末への電子サインや口座振替申込についてキャッシュカードでの手続きを可能とし、押印レスも推進。また、新型コロナウイルスへの対応も背景に、非対面での募集について一部書面の郵送による手続きを開始。今後、さらなるデジタル化を検討

書面
押印
レス

申込の電子手続き
(2016年1月～)



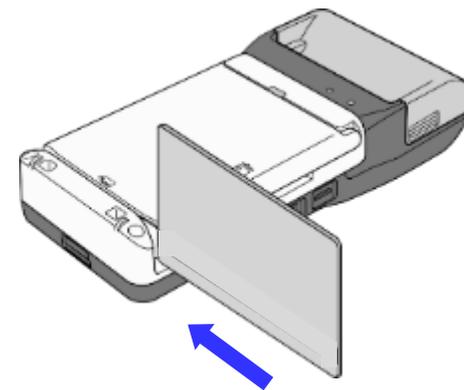
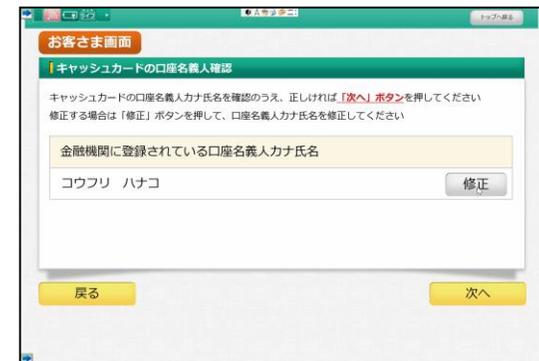
書面
対面
レス

保険設計書のLINE送付
(2019年9月～)



書面
押印
レス

決済端末による口座振替申込
(2019年11月～)



②-2 明治安田生命におけるデジタル化に係る取組み ①新契約時

対面
レス

非対面での募集

(2020年5月～、2021年4月～オンライン化予定)

日刊工業新聞 (2020/5/8)

新型コロナ／明治安田生命、非対面で新契約手続き 郵送で完結

共同通信 (2020/6/24)

Before



明治安田生命は7日から非対面での新契約手続きを始めた

明治安田生命保険は、新型コロナウイルスの感染拡大を受け、新契約手続きは対面ではなく郵送で完結できる販売方式の感染拡大に伴う特動向などをみながら半

既契約世帯を対象に貯蓄性商品やリスクの業職員は緊急事態宣言したが、新規の保障二

明治安田、ネットでの加入開始へ 保険会社本体初、コロナで訪問難

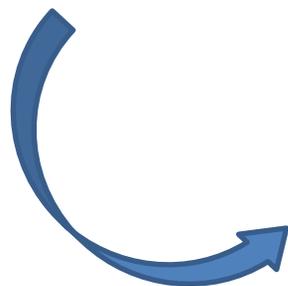
After



明治安田生命保険の本社＝東京都千代田区

明治安田生命保険が2021年4月から、インターネットで保険商品の加入手続きを始めることが24日、分かった。大手生保が子会社ではなく本体で手掛けるのは初めてとなる。これまで営業職員による対面販売を重視してきたが、新型コロナウイルスの感染拡大を受けて顧客への訪問が難しくなっているため、見直しを図る。

スマートフォンアプリを通じて申し込みできるようにする。本人確認書類などをカメラで読み取り、オンライン上で送る機能も付ける方針。ただ本人の希望があれば、全ての手続きをネットで完了させることはせず、重要事項の説明を従来通り職員が電話や対面で行う。



②-2 明治安田生命におけるデジタル化に係る取組み ②保全時

- 2013年より、手続き書類の電子化（書面・押印レス）を開始。その後、対象手続きを順次拡大。営業職員が携行する営業端末（タブレット）に加え、社用スマートフォンによる提出書類（免許証等）のカメラ撮影も展開し、従来必要としていた原本のコピー提出も書面レス化
- また、ご契約者専用WEBサイトを通じた保全手続きの対象範囲を順次拡大。コロナ禍での非対面ニーズの高まりを受けて、さらなる利便性の向上とセキュリティの担保を予定

書面
押印
レス

保全の電子手続き（2013年9月～）

明治安田生命

お金の引出し

お取扱金額について
1日の引出限度額は、ATM・インターネット(MYページ)それぞれ100万円までご利用いただけます
引出限度額はご契約内容の変更があった場合、金額が変わることがあります
配当金の積立利率、健康サポート・キャッシュバックの積立利率、祝金のすえ置き率、保険金のすえ置き率は各利率水準の状況変化により変動することがあります
※適用される利率については当社ホームページ（<https://www.meijiyasuda.co.jp/>）でご確認ください

お申し込み曜日について
平日9:00～14:30までのお取引は出口都込予定、14:31以降は翌営業日の9:00以降に都込予定と
土日祝日はお取引時間に関わらず翌営業日の9:00以降に都込予定です

お引出可能なご契約一覧

引出額上限	限度額まで引出	引出額
100,185円	<input type="checkbox"/>	0円
10,734円	<input type="checkbox"/>	0円

9円 引出前合計 0円
振込予定日 2020年10月2日

前画面へ戻る 入力完了



展開時期	主なお手続き
2013年度	解約、契約者貸付、積立配当金引出、すえ置き保険金満期・引出、祝金支払、保険金変更等
2014年度	満期保険金支払
2015年度	年金開始
2016年度	年金（保証期間経過後）支払
2017年度	払方変更、名義変更
2018年度	住所変更

②-2 明治安田生命におけるデジタル化に係る取組み ② 保全時

暗証番号による手続き（署名レス）
（2019年9月～）

書面
押印
レス

住所変更へ

上記内容で請求します

暗証番号入力 署名

暗証番号について

カートへ戻る 手続きを確定する

ページ先頭へ

Copyright Meiji Yasuda Life Insurance Company All Rights Reserved.

WEBサイトでの保全手続き
（2012年4月～）

書面
押印
対面
レス

9:27 4G

my1.meijiyasuda.co.jp

明治安田生命

MYほけんページ

前回ログイン日時
2020年09月17日 12:54

お知らせ 連絡ボックスへ

重要なお知らせ +

その他お知らせ 新着1件 +

PR わかりやすい、というやさしさ
50歳からの終身医療保険

新着は前回ログイン時から新規追加されたお知らせです。

9:27 4G

my1.meijiyasuda.co.jp

契約者メニュー

契約内容照会
ご契約内容やご登録情報をご確認いただけます。

各種手続き
住所変更、お金の引き出し、保険金・給付金のご請求など、各種お手続きをご案内します。

連絡ボックス
お客様の主な手続き履歴やお知らせなどがご確認いただけます。

給付金試算
契約者様ご本人の入院・手術などの情報をもとにお受取額の概算をご確認いただけます。

生命保険関連情報

②-2 明治安田生命におけるデジタル化に係る取組み ③ 支払（請求）時

- 2019年9月より、給付金等のご請求について、電子手続きを導入。新契約・保全と同様、署名・押印は電子サイン化。ご請求にあたり必要となる医療機関発行の領収証は、営業職員が携行する社用スマートフォンによるカメラ撮影で提出可能とすることで書面レス化
- あわせて、ご契約者専用WEBサイトからのご請求を2019年11月に展開し、非対面でのお手続きを可能化

書面
押印
レス

給付金請求の電子手続き
(2019年9月～)

お手続き内容のご確認

お申し込み内容に間違いがないかご確認ください

「申し込む」を確認する。お申し込み後に修正していただくことができません。

お手続き内容

保険金・給付金の請求

保険金・給付金名

同意する

上記内容を確認のうえ、請求します

カナ

氏名

電子サイン欄

申請内容を確認する

トップページへ



書面
押印
対面
レス

WEBサイトからのご請求
(2019年11月～)

明治安田生命

ご請求事由について

入力の流れ

請求事由 → 保険名 → 入院情報 → 手術情報 → 治療情報 → 治療内容 → 入力内容確認 → 確認

・オンラインサービスにご加入のお客さまは入力にあたり秘蔵料をご確認ください

・領収証に印刷された領収証内容を元に計算することができます（領収証は、請求手続きの際にご提出いただきます）

・お名前がご住所などと同じ、一部の漢字が異なる場合は「J」などで表示されることがございます

・すでにお受け取りの保険金・給付金については入力をお控えください（正確な請求ができません）

・対象の保険金・給付金についてお間違いがございましたら、必ずご入力項目をお示ししております

下記対象者様の入院・手術・通院などの原因について教えてください

対象者（保険者）

氏名

性別

年齢

支店番号を選択してください

③ アンケートで得られた各社の取組み事例

③-1 各社におけるデジタル化に係る取組み ①新契約時

【全体としての傾向】

- 半数以上の会社で「オンライン完結」や携帯端末等を利用した「電子手続き」が可能としている
- 一方、お客さまとの間で十分なやりとりが必要となる意向把握・重要事項説明といった局面では、対面での手続きを重視している会社も多く見られた

各社の取組み例

- 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、インターネット会議システムを使ったビデオ通話での対面を活用
- 自社代理店向けポータルサイトより、設計書作成から申込手続きまでを行うことのできる機能を実装
- 非書面手続きを利用することによる「支払期間の短縮」等の仕組みを導入することにより、非書面手続きの利用を促進
- インターネット申込みによる通信販売チャネルを創設し、一部の商品では非対面での申込手続きを可能としている
⇒非対面で告知いただくにあたって、告知入力前に必ず、告知入力上の注意事項をまとめたページを確認してチェックいただく仕様としている
- ビデオ通話機能を利用したWEB面談募集の導入
⇒お客さまには事前に資材を送付のうえ、意向把握や契約概要・注意喚起情報の説明を実施
- 既契約者に限定した電話による募集を可とする
⇒お客さまの事情により対面による募集やWEB面談募集ができない場合について、既契約者に対してのみ可としている
- 任意加入型の団体保険に関する新契約・更新時における被保険者の追加加入については、非書面となる電子手続きを可能としている
- 保険料領収につき、顧客の了承を得てSMS（ショートメールサービス）による領収メールの送信で領収証の代替としている
- 告知については、傷病ごとにドリルダウンクエスチョン（お客さまに選択いただいた傷病名や治療内容に応じて、申込手続きに必要な質問を画面に表示し、選択いただく仕組み）を実装し、過不足なく査定に必要な告知情報を取得

③-1 各社におけるデジタル化に係る取組み ② 保全時

【全体としての傾向】

- 「住所・電話番号の変更」、「加入内容の確認」といった、**頻度が高く比較的シンプルな手続き**については、多くの会社で、「**オンライン完結**」可能としている
- その他の保全手続きに関しても、各社で優先順位の高い領域からデジタル化対応を進めており、「検討予定」としている会社も複数見られた。このため、今後もデジタル化が進んでいく想定

各社の取組み例

- お客さま専用ページにおいて以下の幅広い手続きを可能としている
(住所変更、第二連絡先登録、ご契約者の改姓、受取人・指定代理請求人の変更、保険料振替口座の変更、クレジットカード払いの申込・変更、保険証券再発行、生命保険料控除証明書の発行・再発行、解約請求書の取り寄せ、支援金・祝金の請求)
- 非書面手続きを利用することによる「**支払期間の短縮**」等の仕組みを導入することにより、非書面手続きの利用を促進
⇒書面と非書面で手続内容入力時の入力スキームを可能な限り同一とすることにより、お客さまの「使ったことがない」という抵抗感を減らす工夫
- **本人確認書類を専用ツールで撮影可能**とすることで写しの提出を省略可（パスワードの代替として活用する手続きもあり）
- **解約手続を電話完結可**に運営を変更。また、不備対応についても可能な限り電話確認可としている
- **SMS（ショートメールサービス）を活用した保険料等収納システム**および住所変更QRサイトの導入について検討を開始
- **スマートフォンサイト対応**し、契約者貸付等の支払日数短縮（14:30までの手続き完了で当日着金）などのお客さま利便向上に向けた対応を実施
- 顧客サービスとして、家族登録サービスや、**総合通知・生命保険料控除証明書の電子交付**などを充実させている

③-1 各社におけるデジタル化に係る取組み ③支払（請求）時

【全体としての傾向】

- 「**簡易請求（※）**」については、多くの会社で「**オンライン完結**」・「**電子手続き**」を導入済みまたは「**検討予定**」としていた。その他の手続きについては、各社においてリスク分析を行なった上で優先順位を付けながら検討を進めている状況

（※）医師の診断書を省略し、領収書・診療明細書の写しの提出でもって給付可能とする手続き

- 3つの局面の中で最も「**検討予定**」としている会社が多く、今後対応がいつそう進捗する領域との見込み

各社の取組み例（支払（請求）時）

- 契約貸付等の**出金手続き**について、お客さま専用ホームページや、**携帯アプリで手続きが可能**な仕組みを構築
- **年金開始請求手続き**について、**お客さま専用ホームページから手続きが可能**な仕組みを構築
- **非書面での請求手続き**については、**死亡・給付・年金・満期の全てにおいて対応**している（死亡：2020年10月末より取扱開始予定）
- **非書面・非対面可**とすることで、白内障等はお客さまの申出（受付完了）から**最短10分程度でのお支払いを可能**としている
- （企業保険）被保険者向け**インターネットサービスによる拠出型企業年金保険の給付金請求手続き**（各種商品の加入内容照会も可能）

各社の取組み例（その他）

- 耳や言葉が不自由なお客さまに向けて、外部サービスを利用し、テレビ電話（またはチャット）でご対応いただくサービスを実施
- いつでも、どこからでもプラットフォームにアクセスし、サービスを簡単に利用できるようにすることを目的に、お客さま専用ページの登録推進に向けUI/UX改善を図っている

④ 生命保険協会における今後の対応

④-1 生命保険協会における今後の対応

- 各社の創意工夫を前提とした更なるデジタル化の推進に取り組むべく、生命保険協会として下記の『デジタル化推進にかかる基本方針』を決議。「生命保険手続きのデジタル化推進ワーキング・グループ」を通じ、本方針に沿った業界全体での取組みを推進

デジタル化推進にかかる基本方針

- **政府方針・金融庁主催の検討会の議論を踏まえ、業界全体でデジタル化による効率化・顧客利便向上の取組みを積極的に推進する**

【優先的に検討していくこと】

◆ 手続きを進めるうえで必須ではなく、慣行的に求めているに過ぎない押印実務の廃止（契約手続き/社内手続き）

◆ 手続き頻度が高く、比較的シンプルな手続き（保険会社による確認等が不要）のデジタル化の推進

（例）

- ・ 住所変更
- ・ 加入内容の確認
- ・ 電話番号変更
- ・ 契約者貸付
- ・ 簡易請求

- **上記以外の手続きについても、各社で顧客保護等の観点から従来の手続きにおけるリスク分析を行なったうえで、各社判断のもと優先順位が高いと考える領域から、順次デジタル化による効率化・顧客利便向上を進めていく**

◆ 検討にあたっては、チャネル特性や、手続きの安定性（真正性）、セキュリティ等も十分に考慮して検討を行う

- **なお、リスク分析の結果、現在の取扱い（書面/押印/対面）を維持することに合理性が認められる場合についても、他社や他業態の事例を参考としつつ、各社において可能な範囲で継続的にデジタル化に向けた検討を行う**

◆ 検討の例

・法人契約	（例） デジタル署名等による押印の代替の検討
・原本が紙である書類の提出	（例） 画像データによる提出可否の検討
・本人確認	（例） eKYCによる非対面での本人確認可否の検討