

生命保険業界におけるインシュアテックの取組み等

第一生命ホールディングス株式会社 武藤 伸行

1. はじめに

生命保険業界では、多様化するお客さまのライフスタイルや様々なニーズに応えられるよう、各社が商品・サービスの提供にあたって、個人情報保護に配慮しつつ、社内外に蓄積されたデータや分析技術等のリソースや人財を活用している。特に近年、生命保険各社において、医療ビッグデータ分析を通じた健康増進をサポートする商品・サービスの開発や共同研究が顕著に進展している。

そこで、本報告においては、第一生命グループにおけるインシュアテックの取組みを概観し、生命保険会社がデジタルイノベーション戦略を推進するにあたっての法制度面の課題について若干の考察をする。

2. 第一生命グループにおけるインシュアテックの取組み

第一生命グループにおいては、医療・IT技術の進化等の外部環境変化を踏まえ、フィンテック事業者や研究機関等の異業種パートナーとの連携強化を図りつつ、イノベーションの創出を加速させることを目指している。また、このような保険とテクノロジーの融合に関して、ヘルスケア、アンダーライティング、マーケティングの3つの領域にカテゴリライズし、グループ横断的に取組みを推進している。

ヘルスケア領域においては、超高齢社会の進展を背景とした、生活習慣の改善や健康増進・維持・重症化予防等に対するお客さまのニーズを捉え、医療ビッグデータの分析を進めることにより、健康増進型保険商品やサービスを新たに提供し、お客さま一人ひとりのQOL¹向上や健康寿命の延伸への貢献に向けて取り組んでいる。

具体的には、ネオファースト生命において、実年齢に代えて、健康診断結果等に基づいて算出した健康年齢²で、保険契約の加入時および更新時の保険料を設定する保険商品を提供している。また、第一生命において、健康診断書を提出していただくだけで保険料を割り引くとともに、健康状態によっては保険料をさらに割り引く仕組みを提供している。このような健康増進型保険においては、お客さまが健康なほど保険料が割り引かれることから、定期的な健康診断の受診や継続的な生活習慣の改善のインセンティブを通じて、お客さまとともに健康寿命の延伸に貢献する効果が期待できる。なお、第一生命の団体保険においても、企業が健康経営優良法人³の認定を受けている場合に保険料を割り引く仕組みを提供しており、企業の健康経営の推進を通じて、従業員の健康増進につながる効果も期待できる。

健康増進等の取組みをサポートするためのサービスとしては、スマートフォン向けのアプリにおいて、スマートフォンのカメラをかざすだけで健康診断結果を自動的に読み取って現在の健康タイプを把握できる機能を提供している。当該アプリにおいては、健康アドバイスの提供も受けられるほか、5つの重大な疾病の発症リスクを同時にチェック⁴する機能も備わっている。当該アプリは、第一生命の団体保険加入企業（団体）にも提供しており、企業が従業員の健康増進取組みを推進するサービスとしても活用されている。また、第一生命において、認知症保険の被保険者と家族向けに、認知症予防アプリも提供している。当該アプリにおいては、スマートフォンの画像を見る

¹ QOL：Quality Of Life の略で、物質的な豊かさだけでなく、心理的な豊かさを含めた概念であり、一人ひとりが望む人生や、生き方を実現することにつながるもの。

² 健康年齢は、株式会社JMDCの登録商標である。

³ 健康経営は、NPO法人健康経営研究会の登録商標である。

⁴ 疾病リスクチェックは、国立がん研究センター（がん、脳卒中、脳梗塞、心筋梗塞）、国立国際医療研究センター（糖尿病）のリスクチェックロジックに基づいて作成している。

眼球の動きから認知機能をチェック⁵する機能や、認知症の予防のための機能も備わっている。このように、従来からの保障（プロテクション）に加えて、健康増進・予防（プリベンション）につながる新たな価値創造にも取り組んでいる。

アンダーライティング領域においては、社内外の医療ビッグデータと社外のノウハウを活用した分析により、保険引受けの基準緩和を実現し、さらに多くのお客さまに保障の機会を提供している。

具体的には、第一生命において、糖尿病の既往症がある場合や高血圧治療中の場合等の一部において、保険に加入可能な範囲を従来よりも拡大し、年間約3.8万件（第一生命の新契約件数の約3%⁶に相当）が基準見直しの効果を受けている。

また、お客さまの利便性や生産性の向上を実現する観点から、スマートフォンでの手続完結や営業職員の携帯タブレット端末の機能充実等、お客さまとのインターフェイスのデジタル化の推進や、RPA⁷の導入等による保険事務に係る定型業務のオートメーション化も推進している。

マーケティング領域においては、お客さまの属性情報や訪問状況等の社内外のビッグデータを元に、AI（人工知能）の機械学習機能を活用することにより、いずれの営業職員も、ベテラン層の営業職員と比肩するコンサルティング（保障内容の提案等）をより適切なタイミングで実施しやすくするリコメンド機能を提供し、均一かつ高品質のサービスの強化を推進している。

3. デジタライゼーション戦略推進にあたっての課題

(1) 電磁的方法を活用した情報提供

保険契約の加入にあたって、保険会社等は保険業法第294条等に基づき、保険契約の内容やお客さまにとって参考となる情報を提供する義務が課されている。

この点、一部の事項⁸は書面（紙媒体）での情報提供が前提とされているほか、電磁的な方法での情報提供が認められている事項に関しても、その提供方法が、保険業法施行規則第14条の10に基づき、電子メールでのファイルの送信、ファイルのダウンロード、CD-ROMの手交の3種類に限定されており、お客さま専用のマイページや誰でも閲覧可能な保険会社のホームページを通じた情報提供が規定されていない。

クラウドサービスやスマートフォンが普及している現状を踏まえ、お客さまの利便性向上の観点から、お客さまの事前承諾を前提に電磁的な情報提供のあり方について、早期の見直しを期待したい。

(2) 行政情報の有効な利活用

現在、行政機関が保有する個人データを生命保険会社に電磁的に連携するための基盤がないため、情報の有効活用が十分には図られておらず、国民・行政機関・生命保険会社に多大なコスト・時間・労力が発生している。

この点、生命保険会社が、行政機関の保有する生存・死亡等にかかる個人データを受領することができれば、例えば、お客さまが終身年金の生存証明書を取得するための移動や郵送等に係る負荷軽減が図られるとともに、より迅速かつ確実な保険金等の支払いが可能になる。

行政機関が網羅的に把握している最新の正確な個人データについて、お客さまの事前同意を前提に、適正な利活用が積極的に推進される制度整備を期待したい。

⁵ 認知症等の人の疾病の診断に使用されるものではなく、医療機器として承認もしくは認証を取得、または届出を行っているものではない。また、本サービスの利用により得られる結果は認知症等の疾病に関する診断等の医学的判断を行うものではない。

⁶ 2018年4月以降の商品で複数の保険契約を組み合わせて加入しているものを1件とした場合。

⁷ RPA：Robotic Process Automationの略で、ソフトウェアロボットによるデータ入力・集計・分析・検証等に係る業務自動化のこと。

⁸ 例えば、保険業法施行規則第234条の21の2第1項第4号および第5号において、株式および為替市場におけるリスクの情報提供について、書面の交付義務が課されている。