

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状況について

2022年1月31日
一般社団法人 生命保険協会

-
1. 生命保険会社とお客さまとの接点
 2. 各社におけるデジタル化への対応状況（アンケート結果）
 - ①新契約
 - ②保全
 - ③支払
 - ④金融庁宛て提出書類
 - ⑤公的個人認証サービス
 3. 各手続局面における主なデジタル化の取組事例
 4. 住友生命における個社事例
 5. 生命保険協会におけるデジタル化に係る取組み

1. 生命保険会社とお客さまとの接点

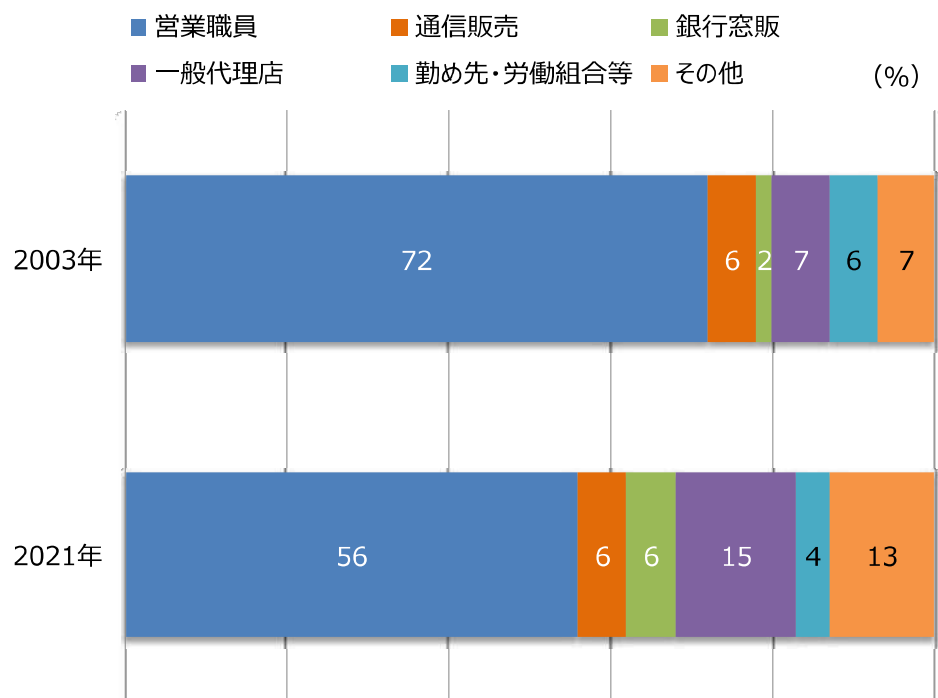
1. 生命保険会社とお客さまとの接点

- 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（チャンネル）に応じて様々な形態が存在
- 生命保険会社のチャンネルでは営業職員チャンネルのほか、銀行窓販チャンネルや、来店型保険ショップ等を含む一般代理店チャンネルの比重が高まっており、今後もチャンネルの多様化が進捗していく見込み

◆お客さまとの接点（主なチャンネル）

		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	

◆生命保険加入チャンネルの変遷



出典：生命保険文化センターの2003年度および2021年度「生命保険に関する全国実態調査」より作成

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

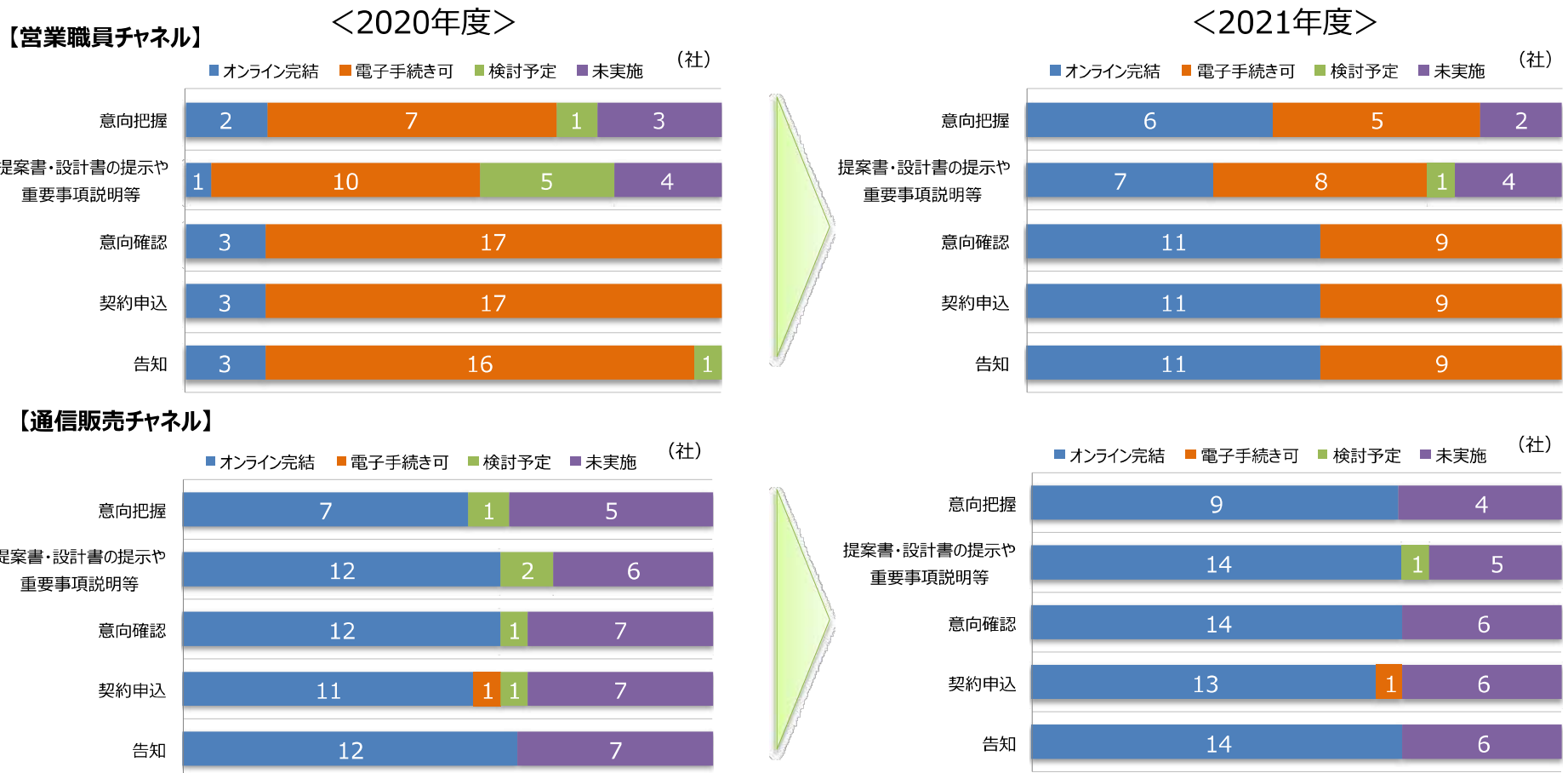
【各局面における手続き・書類例】

	①新契約	②保全	③支払（請求）
個人保険	<ul style="list-style-type: none"> • 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 報状 • 注意喚起情報 • 定款・約款 • 申込内容控え • 受取人指定 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 給付金請求 <ul style="list-style-type: none"> - 入院・手術・通院証明書 等 • 保険金請求 <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - 年金開始請求書 等
企業・団体保険	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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） 	<ul style="list-style-type: none"> • 保険金請求 <ul style="list-style-type: none"> - 死亡証明書 - 被保険者の戸籍謄本 - 加入証明書 等 • 配当金 <ul style="list-style-type: none"> - 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 <ul style="list-style-type: none"> - 受取人の本人確認書類 等

2. 各社におけるデジタル化への対応状況（アンケート結果）

2. 各社におけるデジタル化への対応状況（アンケート結果） ①新契約（営業職員チャネル・通信販売チャネル）

- **営業職員チャネル**において、**多くの企業でオンライン完結の対応が進められており**、特に「意向確認」「契約申込」「告知」については**全ての企業でオンライン完結または電子手続きが可能**となっている。
- **通信販売チャネル**については、昨年度から**半数以上**が各手続きの**オンライン完結**が可能であり、引き続き対応可能な会社数が増加している。



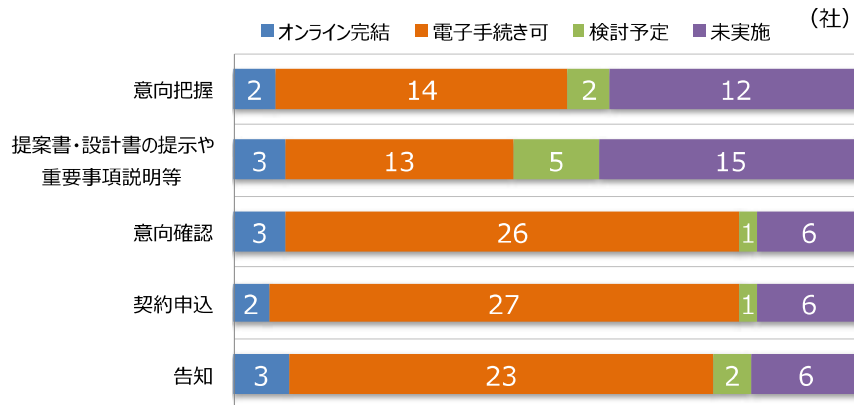
※オンライン完結：電子化が出来る取組みにおいて非対面で完結できる取組み／電子手続き可：電子化が出来る取組みにおいて対面で行なう必要がある取組み（次頁以降同様）
 ※意向把握については、推定型の場合、回答対象外に、告知不要の商品のみ取扱いの会社については、「告知」は回答対象外としており、回答会社数が他と一致しない場合がある

2. 各社におけるデジタル化への対応状況（アンケート結果） ①新契約（一般代理店チャネル・窓販代理店チャネル） 7

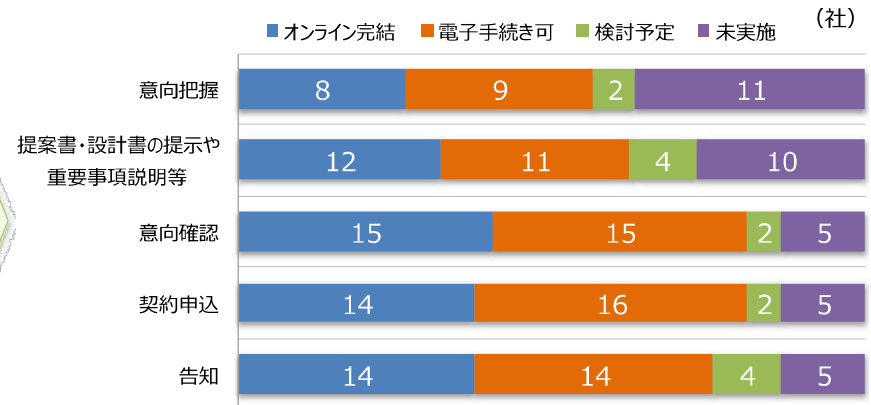
- **代理店（一般代理店・窓販代理店）チャネルにおいても、多くの企業でオンライン完結の対応が進められており、特に一般代理店チャネルでは対応可能な会社数が大幅に増加した。**
- どちらのチャネルも約半数以上が**オンライン完結または電子手続き**が可能となっている。

<2020年度>

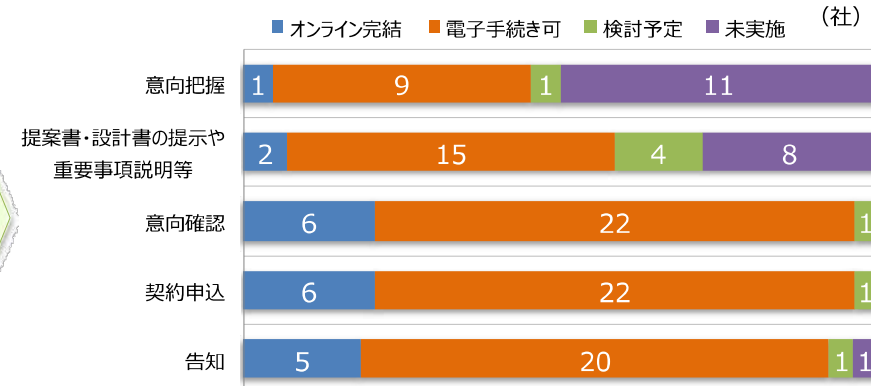
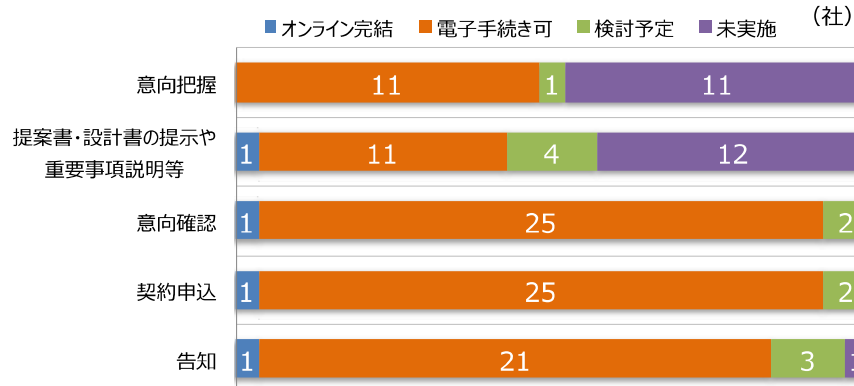
【代理店（一般代理店）チャネル】



<2021年度>



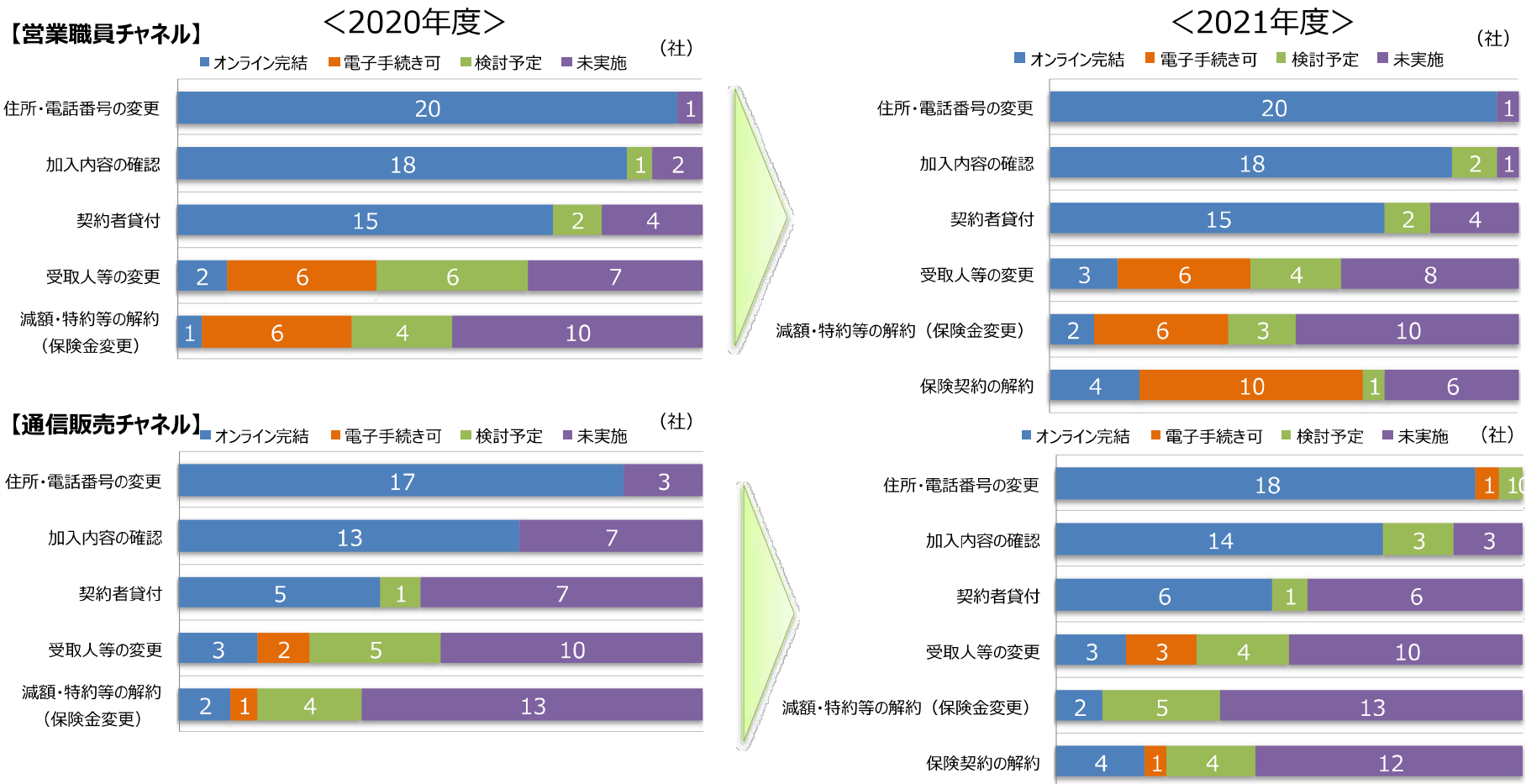
【代理店（窓販）チャネル】



※意向把握については、推定型の場合、回答対象外に、告知不要の商品のみ取扱いの会社については、「告知」は回答対象外としており、回答会社数が他と一致しない場合がある

2. 各社におけるデジタル化への対応状況（アンケート結果） ②保全（営業職員チャネル・通信販売チャネル）

- **営業職員チャネル・通信販売チャネル**においては、「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、昨年度から**7割以上がオンライン完結**可能となっている。
- 「受取人等の変更」といった続柄確認・本人確認等が必要になる手続きについては、一部、対応会社が増えているものの、オンライン完結・電子手続きの実施にばらつきがある状況。

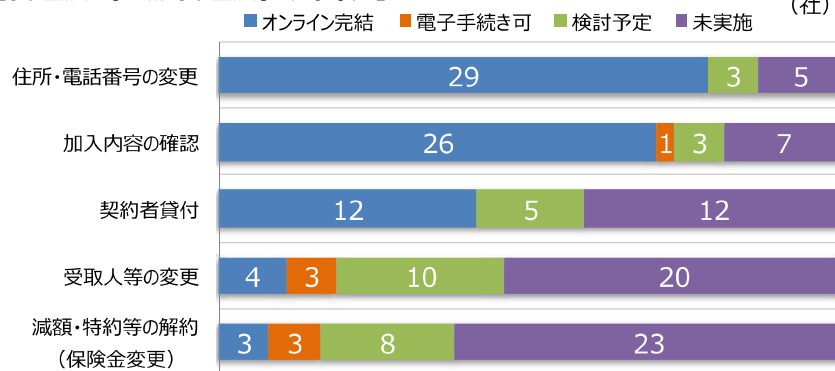


※医療保険のみの取扱いで、契約者貸付など一部項目において対応がない場合、その項目は回答対象外としており、回答会社数が他と一致しない場合がある

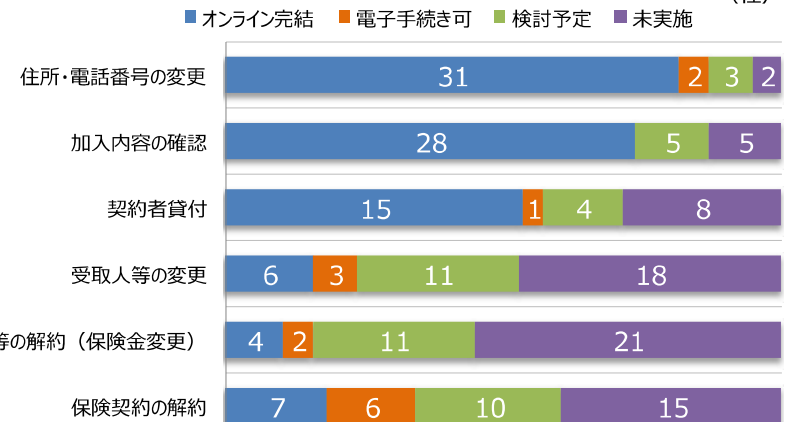
2. 各社におけるデジタル化への対応状況（アンケート結果） ②保全（一般代理店チャネル・窓販代理店チャネル） 9

- **代理店（一般代理店・窓販代理店）チャネル**においては、「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、昨年度から**7割以上がオンライン完結**可能となっている。
- 「受取人等の変更」といった続柄確認・本人確認等が必要になる手続きについては、一部、対応会社が増えているものの、オンライン完結・電子手続きの実施にばらつきがある状況。

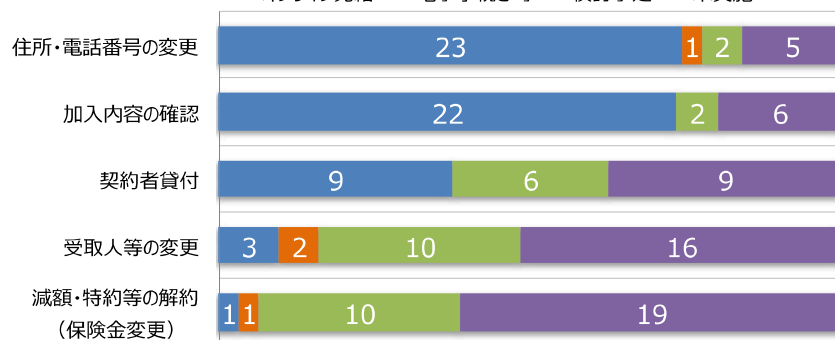
【代理店（一般代理店）チャネル】<2020年度> (社)



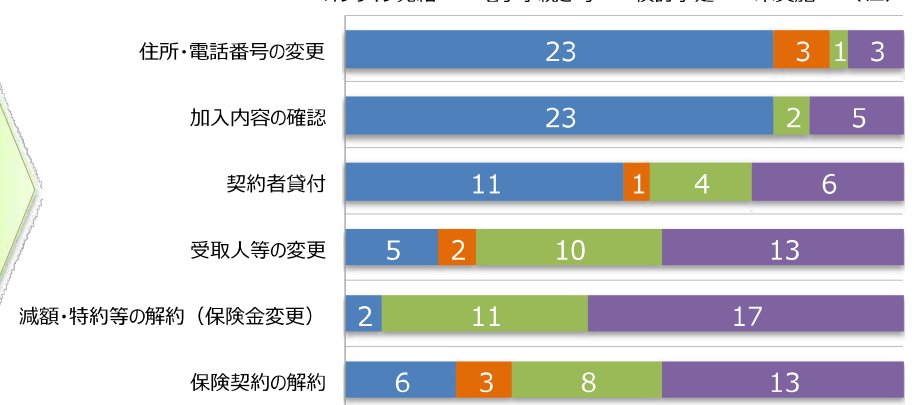
<2021年度> (社)



【代理店（窓販）チャネル】 (社)



(社)



※医療保険のみの取扱いで、契約者貸付など一部項目において対応がない場合、その項目は回答対象外としており、回答会社数が他と一致しない場合がある

2. 各社におけるデジタル化への対応状況（アンケート結果） ③支払（営業職員チャンネル・通信販売チャンネル）

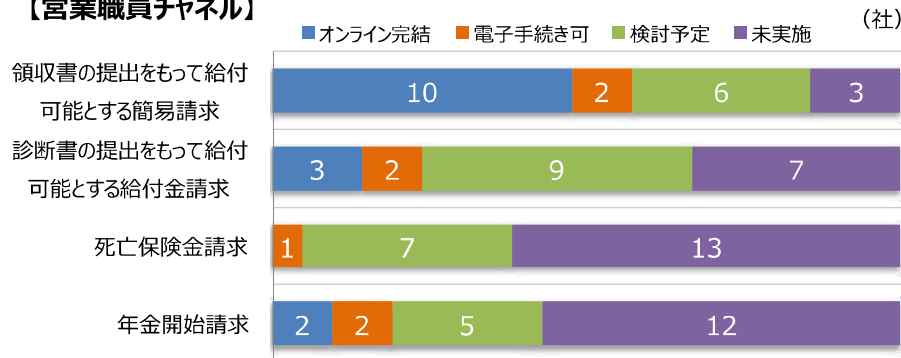
➤ **営業職員チャンネル・通信販売チャンネル**においては、**オンライン完結の対応を行う会社数が増加しており**、特に「**簡易請求**」(※)について、**7割以上が電子手続きを導入済みまたは検討予定**としている。一方で、その他の手続きについては検討予定や未実施が多い状況。

(※) 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

➤ 支払については保全の手続きに比べて、必要書類が多いため、シンプルな手続きから電子化に取り組んでいる状況だと考えられるが、検討予定としている会社が多く、これから検討が進んでいくことが期待される。

<2020年度>

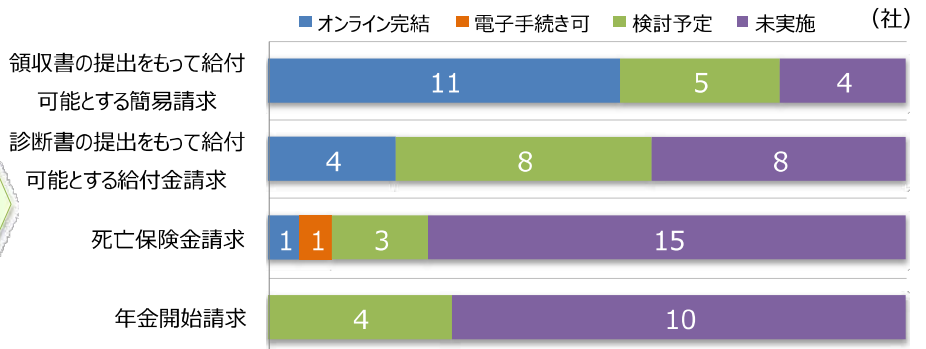
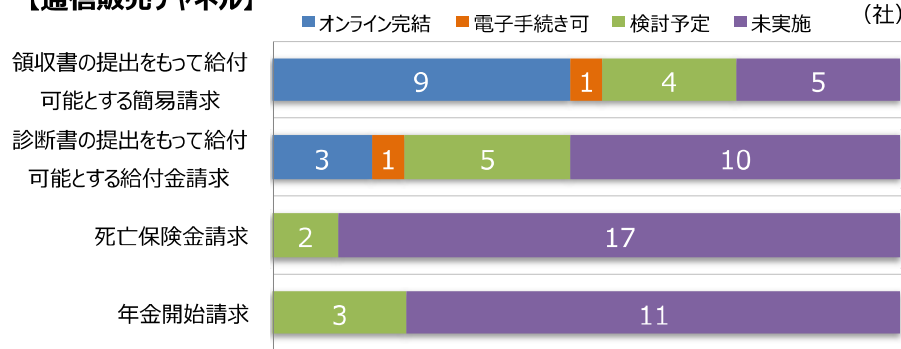
【営業職員チャンネル】



<2021年度>



【通信販売チャンネル】



※医療保険のみの取扱いで、年金開始請求など一部項目において対応がない場合、その項目は回答対象外としており、回答会社数が他と一致しない場合がある

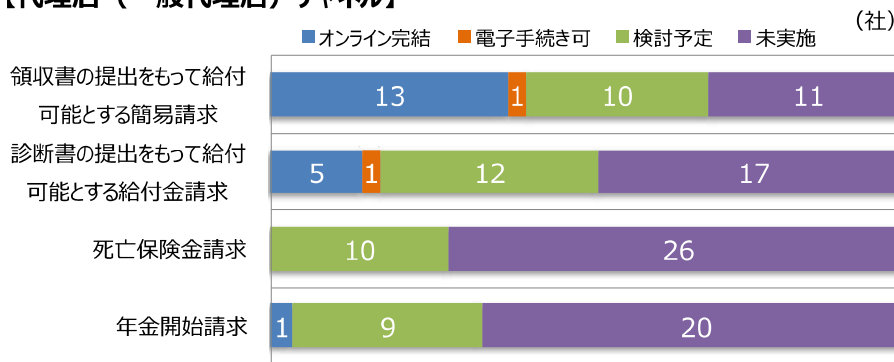
2. 各社におけるデジタル化への対応状況（アンケート結果） ③支払（一般代理店チャネル・窓販代理店チャネル） 11

- **代理店（一般代理店・窓販代理店）チャネル**においては、**オンライン完結の対応を行う会社数が増加しており、特に「簡易請求」（※）については、7割以上が電子手続きを導入済みまたは検討予定**としている。一方で、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。

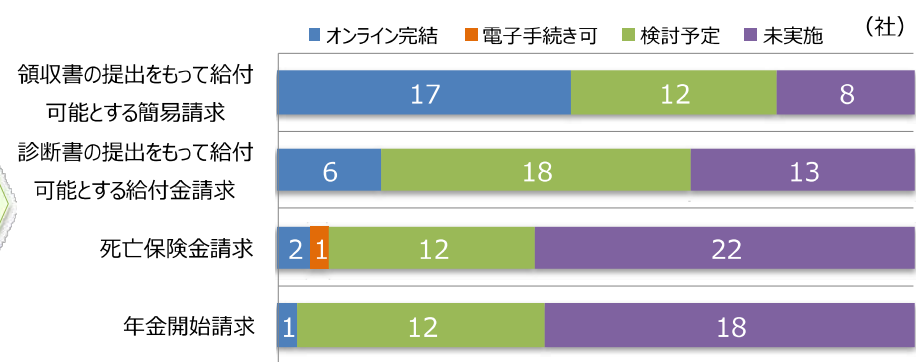
（※）医師の診断書を省略し、領収書・診療明細書の写しの提出でもって給付可能とする手続き

- 支払については保全の手続きに比べて、必要書類が多いため、シンプルな手続きから電子化に取り組んでいる状況だと考えられるが、検討予定としている会社が多く、これから検討が進んでいくことが期待される。

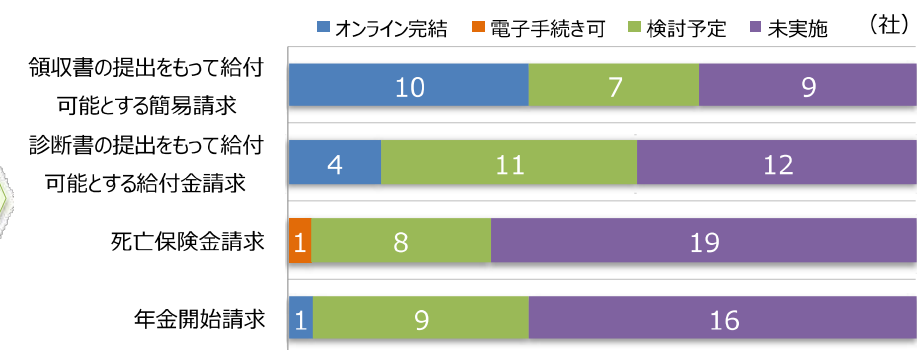
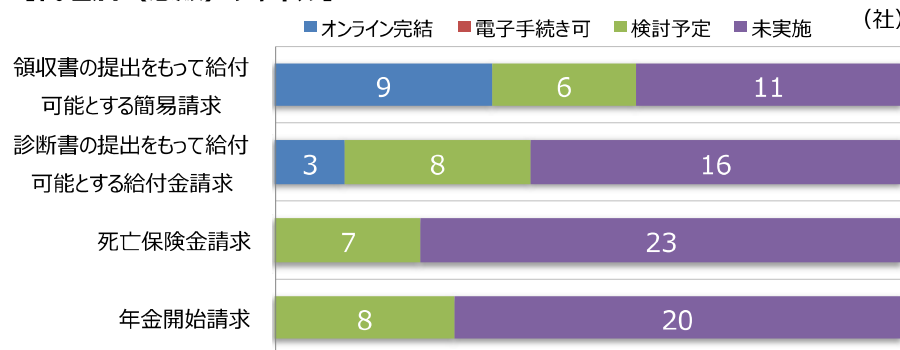
【代理店（一般代理店）チャネル】 <2020年度>



<2021年度>



【代理店（窓販）チャネル】



※医療保険のみの取扱いで、年金開始請求など一部項目において対応がない場合、その項目は回答対象外としており、回答会社数が他と一致しない場合がある

- **電子申請・届出システム**においては、**半数がすべてまたは大半の手続きがシステムに対応済み**となっており、現在対応を進めている会社も一定数あるため、今後も対応する会社数の増加が見込まれる。
- **e-Gov・金融庁業務支援統合システム**においては、**7割以上が、すべての手続きがシステムに対応済み**としている。

【電子申請・届出システム】



【e-Gov】



【金融庁業務支援統合システム】

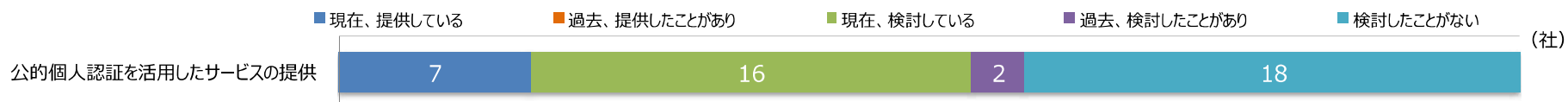


金融庁においてオンラインでの行政手続きを可能とするシステム・手続等に関する意見・要望等（一部抜粋）

- 一つのシステムですべての書類が提出できるように検討いただきたい。会社からの提出書類の全件を一括管理・確認できるシステムに一本化できるよう検討いただきたい
- 代表者交代等があった場合、オンラインでの提出に必要なgBizIDや電子証明書が使用できない期間が発生するため、令和3年度中までとしているメールでの提出についても状況に応じ、引き続き認めていただけるよう検討いただきたい
- e-Govについて、アプリを更新する場合には事前の周知やいつ更新しているかの表示等、配慮いただきたい

（1）取組状況

➤ 公的個人認証を活用したサービスについて、**提供している会社は2割程度**だが、現在提供が検討されているサービスは一定数あった。



対象サービス

➤ 現在、提供しているサービス

- ・e-NINSHOサービス
- ・生命保険料控除証明書のマイナポータル連携、電子発行（電子控除証明書）／e-私書箱サービス

➤ 現在、検討しているサービス

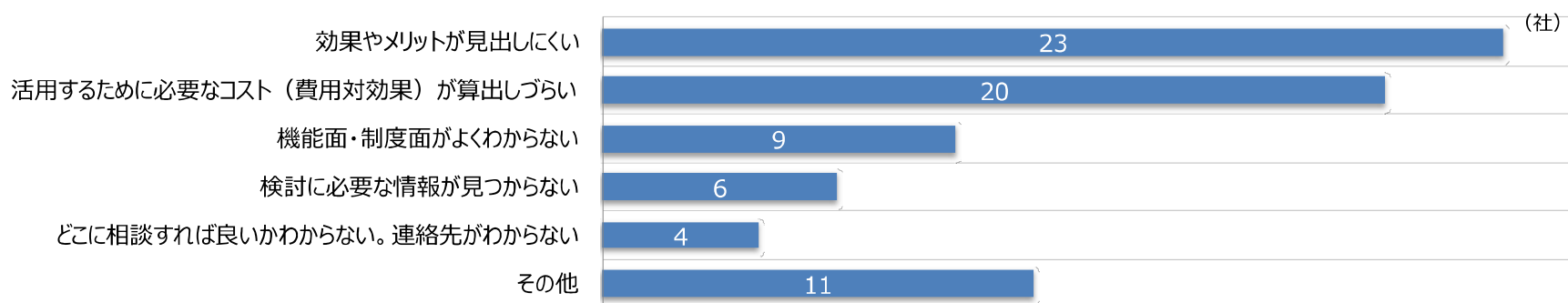
- ・本人確認、現況確認（生存・死亡情報の活用）、最新の住所情報等（基本4情報）の連携を利用した住所変更手続き
- ・控除証明書の電子発行（マイナポータル利用時のみ。マイページからの電子発行は対象外）／再発行
- ・新契約・保全手続き時の本人認証
- ・生前の個人番号提供時の本人確認
- ・非対面手続きにおける本人確認、マイナンバー収集
- ・年金受取人の失効情報の確認

➤ 過去、検討していたことがあるサービス

- ・年金の生存確認業務
- ・マイナポータル

（2）活用の検討にあたっての懸念点

- 活用にあたっては、効果やメリットが見出しにくいことや、費用対効果が算出しづらいといった懸念点を持つ会社が多かった。



その他

- 法人のお客さまが多いため、対応を検討中
- 他社の活用状況やサービスを利用するにあたっての顧客への案内要否・方法等がわからない
- 利用者数やニーズの高さがつかみにくい
- マイナンバーカードの普及率、携帯率の低さ／公的個人認証サービスの利用者数の少なさ
- マイナンバーカードの普及推移や社会利用の一般化時期が不透明
- 公的個人認証サービスと接続するためのシステム開発費用・負荷が課題
- 保険事務への利活用に関して、個人番号カードを用いた公的個人認証をお客様が最長でも5年に一度実施しなければならない点
- 顧客単位ではなく契約単位で基幹システムの管理しているため、個人認証と契約との紐づけ作業が必要となる

3. 各手続局面における主なデジタル化の取組事例

【全体としての傾向】

- 新契約手続きについては、過半数の会社が**オンライン完結**または**携帯端末等を利用した電子手続き**が可能としており、WEB面談ツール等を活用しながら保険の相談も含めてオンライン対応を導入している会社もあった。
- オンライン完結の仕組みを導入しながらも高齢者等に対しては、申込内容や告知漏れがないか等を確認しながら契約手続きをサポートする体制を組んでいる会社も多く見られた。

各社の特徴的な取組み例

- 手交必須書類（**重要事項説明等**）について、**電磁的手交**を開始
- 団体信用生命保険における加入申込みのWEB化
⇒健康診断結果証明書等の書面が必要となる場合でも画像添付により、WEBで完結できる仕組み
- 保険の**相談から申込までオンライン面談で実現**できるサービスを導入
⇒インターネット申込みのようにお客様のみで保険を選択・申込みするものではなく、**従来お客様が募集人と対面で行っていた保険相談・申込手続き**をオンラインで画面越しに行う取り組み
- 通販チャンネルにおける基本的な新契約申込み手続（申込み、告知、収納経路設定、条件承諾等）は、全て非対面に対応可能
⇒通販チャンネル専用のコールセンターを設け、手続きをサポート。また、**高齢者には申込み後から成立までの間に架電を実施し、申込内容や告知漏れがないか等を確認**
- 告知書に記入漏れなどがあった場合の**追加告知手続き**について、書面に加え電話などによる取扱拡大を検討中
- 企業保険チャンネルにおいて、団体と連携し**リモートによる加入手続き説明会**を実施
- 第一回保険料入金の電子マネー決済の導入開発中
- 契約締結前交付書面のペーパーレス化に向け検討中

【全体としての傾向】

- 保全手続きにおいては、「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、現時点でオンライン完結できない手続きについては、郵送・電話での受付等による代替手段にて非対面对応を行っている。
- オンライン完結可能となっていない手続きに関しては、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、「今後検討予定」としている会社も複数見られたため、今後もデジタル化が進んでいくことが想定される。
- 一方で、手続きのオンライン完結の利用を促進するため、契約者専用ページへの登録率・利用率の向上を課題としている会社も複数あった。

各社の特徴的な取組み例

- **契約者専用ページ**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、祝金の請求、契約者貸付、積立金一部取崩、据え置き金支払、据え置き保険金支払、積立配当金支払、変額保険の繰入比率変更・積立金移転、等)
- 申出の多い手続については、オンラインでの処理完結を可とし、不備対応についても可能な限り電話確認可としている
- **画面共有**スキームを活用した非対面（デジタル対面）での手続きを導入
- **画像アップロード**などを活用し、本人確認書類等が必要な手続きも含め幅広く非対面にて手続き可能とするよう検討中
- **契約者貸付**について、顧客利便性向上を目的に即日着金システムを使った電子化を導入
- 契約者専用ページでの手続きの利用率向上を目的として、**認知度向上等**に取り組んでいる

各社の特徴的な取組み例（その他局面）

- 高齢のお客様・障害をお持ちのお客様に対して、オンライン面談（タブレット等を使用した面談）による保全サービスを開始。耳や目が不自由なお客様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）で対応いただくサービスを実施

【全体としての傾向】

- 支払局面において、「**簡易請求**」(※)は、多くの会社が**電子手続きを導入済みまたは検討予定**としており、その他の手続きは各社において、リスク分析を行い優先順位を付けながら検討を進めている。
(※) 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
- 相対的に「**検討予定**」としている会社が多く、今後もデジタル化が進んでいくことが想定される。

各社の特徴的な取組み例（支払局面）

- 代理店専用サイトを活用したオンライン給付請求サービスの導入（代理店が顧客の給付請求連絡を受けた際に、代理店専用サイトを活用してオンラインでサポートする仕組み）
- （死亡請求や介護請求含み）基本的に全ての支払いが携帯端末での手続きが可能（対面・非書面）
- 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が可能（各種商品の加入内容照会も可能）
- **契約者専用ページ**を通じた給付金請求手続きについて、「**診断書が必要な請求案件**」を対象化
- **給付金WEB請求手続きの利用を促進**
⇒請求書類や募集人が使用するチラシに、WEB請求画面へリンクするQRコードを掲載し、WEBへ誘導
⇒コールセンターにおいて、WEB請求取扱可否を判断し、積極的な誘導を実施
- 加入契約情報・請求内容を突合して**簡易請求の利用可否を自動で判定**する仕組みを構築
- 入院・手術等の請求は基本的にWEB上での非対面での手続きが可能

4. 住友生命における個社事例

4. 住友生命における個社事例：個人保険事務サービス領域の取組み

- 従来より、お客さまサービス向上の観点から「正確・迅速・丁寧」な事務遂行を実現するため、お手続きの簡素化、手続きの電子化に取り組んできたが、コロナ禍を経て、「人ならではの」価値に「デジタル」を融合し、**お客さまの状況・状態に応じたサービスの提供**に注力している。
- また、事務処理や書類点検などが中心の業務から、「お客さま接点での業務」「営業職員サポート業務」にシフトさせるべく、W P I（Work Performance Innovation）の推進・保険事務の効率化に取り組んでいる。

2014～2016	2017～2019	2020～
<p>基本品質の徹底・感動品質の実現、お客さまにとっての価値向上のための体制構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ お客さまの立場に立った事務・サービスの見直し <ul style="list-style-type: none"> ・ 押印レス、ホームページのスマホ対応、スマホ利用サービス（インターネットサービス）での「お手続き要望受付」導入 ■ 高齢のお客さまに配慮した取組みの推進 <ul style="list-style-type: none"> ・ 手続きの簡素化 ・ 接する際の留意事項をまとめたマニュアルを作成し教育推進 ■ 電子手続き等の利用拡大 <ul style="list-style-type: none"> ・ 営業端末のお手続き画面レイアウトの見直し、お客さまの本人確認の電子化対応 	<p>お客さまサービスの高度化と迅速・正確かつ効率的な事務サービスのさらなる徹底</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 営業端末の更改に合わせた対面サービスの電子化促進 <ul style="list-style-type: none"> ・ 新契約手続きの電子化、保全手続きの電子化対象業務の拡大 ■ 非対面サービスの充実 <ul style="list-style-type: none"> ・ 健康増進型保険(Vitality)に係る事務・サービス体制の構築（メールでの照会受付、AIチャットポッド導入等） ・ 年次通知の電子化 ■ B C P体制強化に向けた取組み <ul style="list-style-type: none"> ・ 異常気象・災害発生事例を踏まえ、実行性を強化すべく体制整備と訓練強化を実施 	<p>ポストコロナの事務・サービスの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ デジタルの活用による非対面での対応・手続きの拡大 <ul style="list-style-type: none"> ・ LINEWORKSを活用したコミュニケーションの推進 ・ 新契約Web申込の導入、給付金請求のデジタル化 ■ W P I 推進に向けた取組み <ul style="list-style-type: none"> ・ 事務プロセスの簡素化・集約化 ・ 基準・手続きの簡素化・廃止 ・ 案内・通知の見直し（分かりやすさ向上） ■ デジタルを活用したサービスシフト業務の遂行 <ul style="list-style-type: none"> ・ Zoomを活用した画面共有によるお客さまへの説明、本社職員による画面共有を用いた拠点事務担当者への照会対応

4. 住友生命における個社事例：個人保険事務サービス領域の取組み

- 2007年7月に、初回保険料等のデビット決済・クレジット決済、継続保険料の引去口座登録が可能となる「モバイル決済端末」を導入し保険料キャッシュレス化を実現。2015年4月に端末画面の液晶化や軽量化等実施のうえ同端末を更改、2018年8月にクレジット払い契約のクレジットカード登録を導入。
- 2018年4月に事務職員が使用する事務端末、2018年7月に営業職員が使用するタブレット型営業端末を新端末に入れ換え。
- 2020年9月にLINEWORKSやZoomを導入し、お客さまとの非対面でのコンタクトを実現。
- 事務端末には、2018年3月にOffice365、2021年3月にteamsを導入。Office365の同時編集などの機能の活用による業務の効率化や、teamsによる情報・知識の共有化により、迅速な業務遂行を実現。
- コールセンターにおいては、高齢者ルーティングなどの技術を取り入れ、顧客利便性（CS）向上・業務効率化を図るべく、コールセンターシステムの端末更改を2020年9月に実施。

モバイル決済端末
(2015年4月更改)



新事務端末(2018年4月)
新営業端末 (2018年7月)



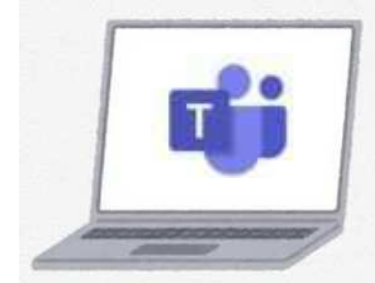
※新営業端末は拠点事務担当者へも貸与

デジタルツール
(2020年9月)



ビジネス用LINE
「LINEWORKS」やZoomを
活用し、非対面でのお客さま
サービスを実現

teams
(2021年3月)



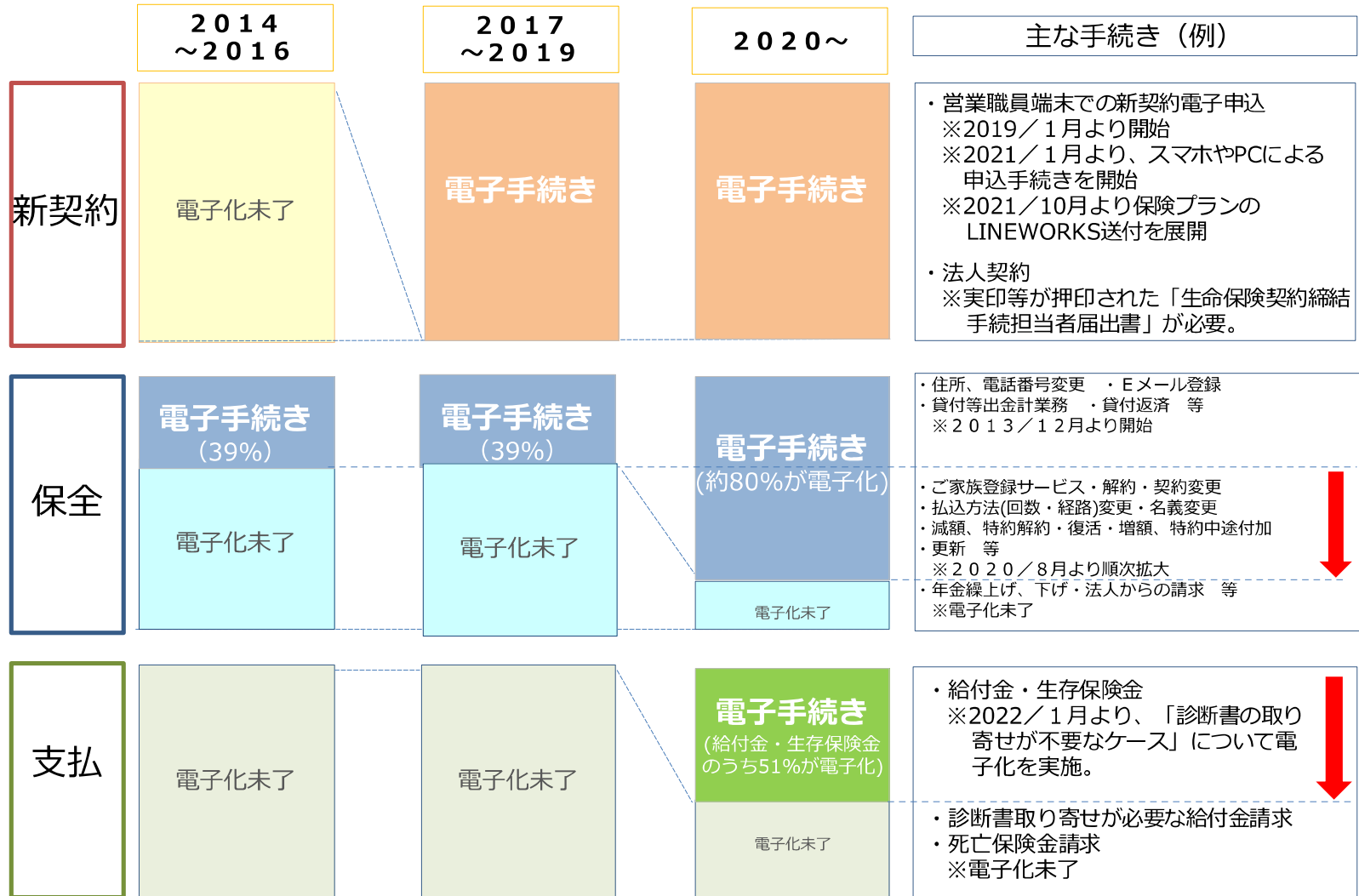
事務端末へteamsを導入
チャットや音声通話による
情報・知識の共有化により、
迅速な業務遂行を実現

**営業端末は、お客さま1人1人・営業職員1人1人を支えるプラットホーム＝インフラとして開発。
「手続きのデジタル化」や「書類の電子データ化（カメラ撮影）」を通じた迅速性・簡便性をいっそう向上**

※高齢者ルーティング：お客さまの電話番号に基づいて、当社の受電先を予め設定できる機能を活用し、高齢契約者からの受電時は、機械音声・プッシュホン操作を簡略化し、当社「高齢者研修」受講者に着信する仕組み。

4. 住友生命における個社事例：個人保険事務サービス領域の取組み

➤ 電子手続き種類を順次拡大



4. 住友生命における個社事例：①新契約

- 2019年1月から新契約申込の電子手続きや健診結果のカメラ撮影を開始。同時に契約書類等を電子化することで書面レス、押印レスを推進。保険料引去口座の登録については、2007年7月以降、モバイル決済端末を使用し、キャッシュカードでの手続きにより書面レス・押印レスを実現。
- 昨今の新型コロナウイルスによる非対面ニーズが高まったことを背景に、2021年1月からお客さまスマホ・PCによる非対面での申込手続きを開始。加えて、非対面での申込手続きの場合、継続保険料については、保険料引去口座の登録やクレジットカード払込の登録を可能としている。2021年10月から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LINEWORKS送付（従来のEメール送付に加えた選択肢の拡充）を展開。
- 今後も、非対面での申込手続きにおいてお客さまから送付いただく書類のアップロード機能の導入等さらなるデジタル化を実施予定。（2022年4月からは、一部商品で初回保険料のPayPayでの入金を実装予定としている。）

**書面
押印
レス**
申込の電子手続き・
健診結果のカメラ撮影
(2019年1月～)

**書面
押印
対面
レス**
スマホ・PCによる
非対面での申込手続き
(2021年1月～)

**対面
レス**
保険設計書の
LINEWORKS送付
(2021年10月～)



健診結果のカメラ撮影

モバイル決済端末



- 1998年から、インターネット上（WEBサイト）でお手続きが完結するサービスを導入。（本サービスは現在、「スミセイダイレクトサービス」と呼称）
- 2013年から、営業職員が携行するタブレット端末でお手続きが完結する「LiefDirect」を導入。
- 上記のサービスの導入後も「LiefDirect」や「スミセイダイレクトサービス」で行える手続きの拡充を図っており、現在では全保全手続きの約80%が書面・押印レスで手続きが可能。



主な手続き	
LiefDirect	契約内容変更（4業務）、更新（3業務）、復活、名義変更、払方変更、満期保険金支払、年金開始
スミセイダイレクトサービス (インターネットサービス)	住所・電話番号変更、Eメール登録、契約者貸付、積立配当金引出、育英資金引出、生存給付金引出、据置保険金引出、スミセイキャッシュバック、保険ファンド引出、契約者貸付返済、解約、控除証明書発行、ご家族登録サービス

➡ 現在は、約80%の保全手続きにおいて電子手続きが可能に

- 2021年から、保険料の口座引去・クレジットカード決済の補完策として、振込用紙に記載のバーコードをお客さまのスマートフォンで読み込むことで、コンビニエンスストア等に出向くことなく対応できるバーコード決済を導入し、継続保険料の振込み、貸付返済等においてキャッシュレス化を実装。



- 2018年度から「スマセイダイレクトサービス」で、お客さまご自身が控除証明書の電子データをダウンロードできるサービスを導入し、確定申告や年末調整等の手続きをペーパーレスで行うことを可能とした。
- 2020年度からは、「スマセイダイレクトサービス」の利用登録の無いお客さまでも、当社HP上の「マイナポータル連携サイト」でお申込みいただくことで、マイナポータルから控除証明書の電子データを取得可能とした。

年度	スマセイダイレクトサービスからの電子データのダウンロード件数	マイナポータルからの電子データのダウンロード件数
2018年度	611件 (2018.12.25~2019.3.31)	—
2019年度	4,140件 (2019.10.1~2020.3.31)	—
2020年度	9,452件 (2020.10.1~2021.3.31)	4,472件 (2020.10.15~2021.4.15)

4. 住友生命における個社事例：③支払

- 2022年1月より、スミセイダイレクトサービス（ご契約者専用のWEBサイト）で給付金のご請求手続きを可能とし、対面レス化を実現。
- 同じく2022年1月に、対面による給付金のご請求手続きの電子化も実施しており、新契約・保全と同様、署名・押印は電子サインとした。また、ご請求にあたり必要となる医療機関発行の診療明細書・領収証等は、営業職員用携帯端末によるカメラ撮影で提出可能とし、書面レス化している。

書面
押印
対面
レス

WEBサイトからのご請求 (2022年1月～)

ログアウト

ようこそ
スミセイ タロウさま

前回ログイン時間 (パソコン)
2020年5月18日18時14分

インターネットでのお手続きについて

このたびのご傷病につきまして、心からお見舞い申し上げます。

インターネットでお手続きできる給付金等についてご確認ください。

※契約者さまと被保険者さまが同一のご契約に限ります。
※ご請求内容によっては書類でのお手続きとなります。
※ご自身の保障内容が分からない場合、Topページの「ご登録契約」でご確認ください。

インターネットでご請求手続きが完結する給付金

- 入院給付金
- 手術給付金
- 通院給付金 (退院後の通院のみ対象)
- がん薬物治療給付金

※診療明細書撮影イメージ



■ 診療明細書 (撮影済の書類を表示しています)



書面
押印
レス

給付金請求の電子手続き (2022年1月～)

1 証券番号を入力し、「照会」ボタンをおしてください。
12345678901 照会

2 今回、給付金を請求される医療機関 (入院・手術等) を確認の上、「次へ進む」を押してください。
医療者: 住友 太郎 様

3 ご入力内容をご確認ください。誤りがあれば、「修正する」ボタンを押して修正してください。
その他確認事項
治療を受けた病院: ○○病院 修正する
ご住所・ご連絡先・受取口座など
7-9999

4 署名手続き
最後に「署名する」ボタンを押してご署名をお願いします。
請求者ご署名
入力内容は事実と相違ないことを確認したうえで、給付金を請求します。
(住友 太郎 様) のご署名欄
署名する

電子サイン欄

※代理される場合は、代理される方の名前も記入してください。
※記入例: 「住友 太郎 代理者 住友 花子」
※副署者がご請求される場合は、以下のとおり記入してください。
記入例: 「住友 太郎 副署者 住友 花子」

前へ進む 次へ進む

5. 生命保険協会におけるデジタル化に係る取組み

- 生命保険協会では、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、2020年8月28日、「**生命保険手続きのデジタル化推進ワーキング・グループ**」（以下、デジタル化推進WG）を設置。デジタル化に向けた取組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して、その結果を各社にフィードバック。同年12月25日には、デジタル化推進WGをオンライン開催し、先行して取組みを行っている会員会社を講師とする勉強会を通じて、取組事例を共有。
- 2021年9月、取組状況のフォローアップを目的として、再度アンケートを実施。同年12月13日には、デジタル化推進WGを書面開催して、アンケートの取りまとめ結果を会員各社宛てにフィードバックした。加えて、「金融業界における書面・押印・対面手続の見直しに向けた検討会」については、昨年度に引き続き、開催の都度、参考として会員各社宛てに情報共有を行っている。
- また、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、デジタル化推進WGにおいて下記の「デジタル化推進にかかる基本方針」を決議し、本方針に沿って業界全体で取組みを推進している。

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**
【優先的に検討すること】
 - － 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の電子化の推進
 （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

- 加えて、生命保険協会から会員各社に求める手続きについて、手続き全体の洗い出しと見直し要否の検討・対応を実施
 （例）社名変更通知書、所在地変更通知書、代表者・代理者届等の非書面化