



認知症の方との契約を巡る 現状と課題及び課題の整理

2019年11月8日

SOMPOホールディングス株式会社

認知症プロジェクト推進室

特命部長兼室長

矢野 功

SOMPOホールディングスとは

- ✓ 4つのコア事業
- ✓ お客様の安心・安全・健康に資する最高品質のサービスのご提供

損保ジャパン日本興亜ほか

✓ 売上高：2兆1,987億円
(正味収入保険料)



SOMPOひまわり生命

✓ 売上高：3,450億円
(生命保険料)



SOMPOケア

✓ 売上高：1,275億円

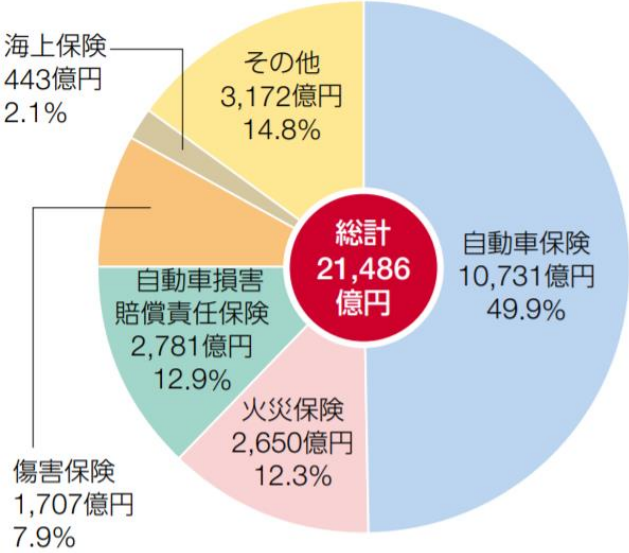


SOMPO International ほか

✓ 売上高：5,194億円
(正味収入保険料)

正味収入保険料の内訳

2018年度



社員数 : 26,108名

代理店数 : 53,734店

国内拠点 : 支店・営業部
127

営業課・支社・
営業所

556

保険金サービス
拠点

275

特徴

- ① 1年間の更新契約がメイン(本人意思確認が必要)
- ② 多くの代理店を経由する販売体制

現場の具体的な事例

- 認知症や意識不明などにより、自己の行為の結果を判断できない人は、「意思能力」がないと考えられるため、契約、解約等の手続をすることはできない。
- 家族であっても、代理権のない人が上記手続をすることはできないことが前提となることから、現場での対応困難事例が発生。

契約時

「これまで十数年、毎年火災保険を更新してきたが、どうやら認知症の可能性があり、契約してよいかわからない。家族は近隣に住んでいない。」

解約時

「父親が認知症になったので契約を解約したいとの息子から申し出があった。契約者はあくまで申出人の父親であるため、成年後見人制度を活用いただかないと解約できない旨を伝えたところ、苦情となった。」

契約の失念

「息子が久しぶりに親の家に来たら、保険証券があったため、本人(親)に確認したところ、契約した覚えがないとのことで、勝手に契約したと苦情となった。調べたところ、長期保険で、契約後に認知症となり、契約したことを失念していることが判明。」

現状

- 現時点では、認知症の高齢者に係る苦情は年間に数件のレベル。苦情に限らず相談・問い合わせも踏まえた「高齢者苦情等」は、1～2割程度。
- 内容は、「募集人の説明不足・知識不足・失念」等が最も多く、これは高齢者特有の事情とは言えない。なお、「お客さまの失念・明らかな誤認」等の高齢者特有の事情と思われるものは1～2割程度。
- 現状を踏まえ、現時点では、認知症に特化せず、広く高齢者向け対応を強化している状況。

認識課題： 保険契約の締結

- 損害保険契約においては、契約当事者となるお客さまに意思能力のあることがその前提となる。
契約者本人が認知症となった場合は、ご家族が契約者となり、被保険者を財産を有する認知症の方ご本人とするか、成年後見人を選任するなど正当な代理権を有する方が契約者となる必要がある。
- そのため、ご家族のいらっしゃらない認知症の方や、ご家族が遠方にお住いの認知症の方の場合、契約締結が難しい。例えば、老人ホームに入居されている方で、明らかに保険の加入の必要性がある場合においても、そのホームの事務員等を代理人とすることは難しい。
- ・・・認知症の方へ安心・安全をお届けするという保険会社の使命を果たすのが困難な状況。

認知症の方との契約を巡る現状を踏まえた認識課題

認識課題に対しての当社取組

■ 社員・代理店への周知・研修の徹底

社員・代理店向に定期定期的にニュース発信



本年度の自然災害対応関連の声を中心に、高齢者・障がい者からいただいた声をご紹介します。
よりいっそうお客さまに寄り添った対応を心がけ、最もお客さまに支持される保険会社を目指してまいります！

高齢者の声
65歳以上の高齢者の人口は3,516万人で、総人口に占める割合（高齢化率）は27.3%であり、先進諸国の中で最も高い高齢化率です。（内閣府「平成30年度版高齢社会白書」）

おほめ
・私のような耳が遠い年寄りにも親切に聞いていただき、うれしかったです。ありがとうございました。災害対策室の〇〇様にどうぞよろしくお伝えください。代理店の方も、電話の方も、来て下さった方も、皆さん良かったです。（83歳女性）
・保険加入をしている本人は耳が遠くて聞きにくいのですが、ゆっくり大きな声で話してくれてよくわかりました。保険が切れる時は引き続きSJNKで保険に入りたいと思います。（72歳男性）
・電話を受けた私で耳が遠いので、お話をよく聞いてくださるといいなと

苦情
・70歳台の私には、マニュアルどおりの年離れた母は一人暮らしで母本人にさせられ、会社は台風の日（85歳女性の娘と

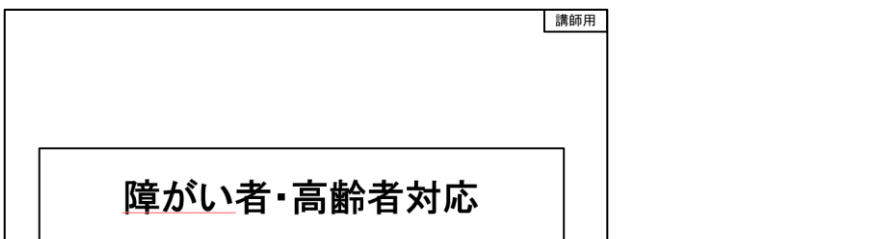
～ 高齢者とのコミュニケーションのポイント～ 以下ポイントをご紹介します。電話対応の場合は、特に留意しましょう。

高齢者特有の事象	対応のポイント
耳のおとろえ ・高音域が聞き取りにくくなる。 ・小さい声は聞こえにくく、大きな声はうるさいと感じる。 ・サ行とハ行、カ行とタ行が混同して聞こえることがある。	・できるだけ低い声で話しましょう。 ・高齢者の声の大きさ、話す速度に合わせましょう。 ・口をしっかりあけて、ゆっくり、はっきり、適当な間を入れましょう。 ・短く区切って話しましょう。
理解力・判断力のおとろえ ・知らない言葉を聞いたとき、意味を理解しにくい。 ・記憶力が曖昧になり言葉がすぐに思い出せないため、話す速度が遅くなる。	・専門用語を使わないようにしましょう。 ・聞き返されたときには同じ言葉で繰り返さず、簡単な言葉に言い換えて説明しましょう。 ・すぐに次の話に移るのではなく、お客さまが説明を理解し、反応するまで待ちましょう。

高齢者ご本人との対応が困難と思われる場合は、親族等の同席を求めることも有効ですが、ご本人意向を聞いて伺い、納得感を得たうえで同席いただくことが大切です。また、同席時は同席者のみに話をするのではなく、高齢者ご本人にお伝えするという姿勢で話を進めることは、高齢者ご本人のご理解・満足にもつながります。

※高齢者に対する保険募集のルールは「【高齢者】当社における募集ルールの策定（⇒）」を参照ください。

Googleによる疑似体験を入れた研修の実施



4. (2) 高齢者の加齢による身体的特徴

身体能力の変化	身体的特徴
	・柔軟性の低下 ・筋力の低下 ・調整力（バランス感覚・敏捷性）の低下 ・持久力の低下
感覚機能の変化	身体的特徴
	・視覚（老人性白内障） ・聴覚（老人性難聴） ・触覚 ・嗅覚 ・味覚

⇒ これらの特徴を踏まえたうえでの対応が必要



3. (1) 疑似体験

白内障の人の見え方を体験してみよう。
身体の不自由さを体験することで、高齢者のみならず、障がい者の視点からも社会を観察することができます。
感覚機能が低下するというのはどういうことか、身体的な不自由さが心理面にどう影響するかということを実際に体験してみましょう。



認知症の方との契約を巡る現状を踏まえた認識課題

認識課題に対しての当社取組

■ グループをあげた認知症啓発活動の実施

“認知症サポーター養成講座”



“認知症啓発セミナー”



認知症保険の販売

- MCI診断時に一時金をお支払い
- 販売にあたり、DVD・当事者の方の声事例パンフなどを活用した認知症理解促進活動展開

“Run伴”



“新宿本社
オレンジライトアップ”



“パリーグとのコラボ”





SOMPO
HOLDINGS

Innovation for Wellbeing