

# 認知症のお客様への対応

日本生命保険相互会社

# 1. 生命保険に関する手続きの場面

①

契約申込

②

変更手続

契約者変更  
受取人変更  
住所変更  
等

③

請求手続

給付金  
死亡保険金  
満期保険金  
等

# 1. 生命保険の特徴

✓ **契約が長期間であること**  
－ 本人の状態の変化

✓ **契約内容・手続が多岐にわたる**  
－ 保障内容が多様である  
－ 万一の保障など高額の契約も存在  
－ 手続きによって請求人が異なる

**将来に亘り保障責任を全うするため**

- ・ 定期的なコミュニケーション
- ・ 請求権者の状態の変化を想定した対応体制の構築 **が必要**

## 2. 認知症のお客様との手続課題

- ① 本人が手続できない事例
- ② 後日ご家族からのお申し出に発展する事例
- ③ 本人・家族からの請求がなされなくなってしまう事例

## 2 - ①. 認知症で請求できない場面での手続方法

✓ 本人が請求できない場合は、以下の手続きをご案内

### 法定後見人 請求

- ✓ 成年後見人
- ✓ 保佐人
- ✓ 補助人

### 指定代理請求人 請求

- ✓ 契約上の指定  
(設定率：98%)
- ✓ 被保険者が受取る  
給付金・保険金の  
代理請求が可能

### 推定相続人 請求

- ✓ 当社の便宜上の  
手続
- ✓ 戸籍謄(抄)本を  
確認のうえ手続

### ✓ 給付金請求 <請求人：被保険者>

被保険者が入院したが、本人が認知症で請求できない。  
給付金の請求をしたい。（ご家族からの申出）

本人以外から請求する場合

法定後見人

指定代理請求人

推定相続人

現  
状  
認  
識

- ✓ 本人が請求できない場合も請求できる仕組みは整備されている
- ✓ 指定代理人が設定されておらず、法定後見人もしくは推定相続人からの請求となる場合、通常書類に加えて、戸籍謄本等の公的書類が必要となり、お客様の負担あり

### ✓ 住所変更 < 請求人：契約者 >

認知症で施設に入所。住民票は現在登録されている住所だが、誰も住んでいないため変更してほしい（ご家族からの申出）

本人以外から請求する場合

法定後見人

契約者請求につき  
指定代理請求人  
不可

推定相続人

現  
状  
認  
識

- ✓ 契約者の手続きであるため、指定代理請求人からの手続き不可（指定代理人は被保険者の支払請求のみ代理可能）
- ✓ 法定後見人が選任されていない場合、推定相続人からの手続きのみとなる

## ✓ 受取人変更＜請求人：契約者（被保険者同意）＞

受取人が死亡したので変更したいが、契約者（＝被保険者）は認知症で手続きができない。（ご家族からの申出）

本人以外から請求する場合

法定後見人

契約者請求につき  
指定代理請求人  
不可

被保険者同意  
推定相続人  
不可につき不可

現  
状  
認  
識

- ✓ 契約者の手続きであるため、指定代理請求人からの手続不可（指定代理人は被保険者の支払請求のみ代理可能）
- ✓ 約款規程による受取人を変更する場合は、被保険者の同意が必要となるため、推定相続人からの手続きは不可としている状況
- ✓ 法定後見人が選任されていない場合、手続きが不可



## 2 - ① . 課題への対応

### 課題

- ✓ **本人が手続できない場合に対応する制度はあるものの、利便性には課題があり**

#### 法定 後見人

- ・家庭裁判所への申し立てが必要など、時間的、金銭的なハードルが高い

#### 指定代理 請求人

- ・一部の給付金等の支払手続のみ対応可能

#### 推定 相続人

- ・便宜上の取扱であり、紛争・二重払となるリスク有(後述)
- ・関係者の同意の取得や相続人を確認するための戸籍謄本等の取寄せが必要であり、お客様の負担が大きい

### 対応

- ① 万一の場合に備えた指定代理請求制度の案内・変更有無の確認
- ② 専門知識を有する人材からの丁寧なご案内
- ③ 提出書類見直し等、お客様の負担軽減に向けて、  
**引き続き検討** (例：戸籍謄本の一部省略等)

## 2. 認知症のお客様との手続課題

- ① 本人が手続できない事例
- ② 後日ご家族からのお申し出に発展する事例
- ③ 本人・家族からの請求がなされなくなってしまう事例

## 2 - ②. 認知能力の確認方法

✓ 本人の認知能力に疑義がある場合、以下の方法で確認を実施

### 面前による対応

### ご家族の同席

- ✓ ご家族による理解サポート

### トスアップ体制の構築

- ✓ 専門知識を有する支社訪問担当者による対応

## 2 - ②. 具体事例（後日ご家族からのお申し出に発展する事例）

### ✓ 契約申込＜請求人：契約者（被保険者同意）＞

契約を申込したようだが、本人は認知症で手続きをよく理解していないようだ。契約を取り消してほしい。（ご家族からの申出）

#### 現状認識

- ✓ 本人がご家族には知られたくない場合や、遠方に住んでいる等で手続き時に親族同席いただけないケースもある
- ✓ 手続き時は認知症の症状はなかったが、後日ご家族からの申出によりトラブルに発展するケースもある

### ✓ 受取人変更＜請求人：契約者（被保険者同意）＞

保険金受取人を変更しているようだが、手続きした際はすでに認知症で本人は手続きができるような状態ではなかったはず。受取人変更は無効ではないか。（変更前の受取人から申出）

#### 現状認識

- ✓ 手続き時の意思能力を争う訴訟に発展するケースもあり
- ✓ 訴訟の結果、二重払いとなる可能性があるなど、公平な保険制度の運営上問題が発生するケースがある

## 2 - ②. 課題への対応

### 課題

- ✓ **本人と手続時を実施し、問題がなかったが、後日ご家族からのお申し出（訴訟含む）に発展**

### 対応

- ① 手続時のご家族の同席を徹底**
  - ・ご家族にも契約内容をご理解頂き、トラブルを防止
- ② 営業職員に対して認知症に関する知識の浸透**
  - ・一次対応者である営業職員の対応力向上
- ③ 支社訪問担当者による認知能力の確認強化**
  - ・確認時の話法などを記載したマニュアルを提供
  - ・長谷川式スケールに基づいた確認を実施
  - ・訴訟等に発展するケースも踏まえ、証跡管理の徹底

## 2. 認知症のお客様との手続課題

- ① 本人が手続できない事例
- ② 後日ご家族からのお申し出に発展する事例
- ③ **本人・家族からの請求がなされなくなってしまう事例**

## 2 - ③. 請求にむけた取組

✓ 保険会社として、保障責任を全うするために以下の取組を実施

### ご契約内容をお知らせする取組

- ✓ 通知発送 (年1回)
- ✓ 営業職員による訪問 (年1回)

### 高齢者への現況安否確認

- ✓ コントクトの取れていない高齢者に対して、能動的な請求勧奨

### ご家族も含めたサポート体制の構築

- ✓ ご家族情報の登録勧奨



## 2-③. 具体事例 (本人・家族からの請求がなされなくなってしまう事例)

### ✓ 給付金請求 <請求人：被保険者>

請求勧奨のため訪問や通知を郵送するも住所が不明となり、  
契約者・被保険者の連絡先がわからない

#### 現状認識

- ✓ 介護施設に入所する等で、現住所が不明となり、当社からのコンタクトが取れないケースもあり
- ✓ ご家族の連絡先も登録されていないケースもあり

## 2 - ③. 課題への対応

### 課題

✓ **連絡先不明により請求勧奨が困難となる懸念**

### 対応

#### ① **コンタクトライン確保に向けた取組を推進**

- ・登録住所の最新化に向けた対応を実施
- ・ご家族の連絡先の登録推進

#### ② **マイナンバーの民間利活用を推進**

- ・今後、保険会社においてもマイナンバーの利活用が進むことで、スムーズな請求勧奨が可能  
(住所の最新化・死亡情報の連携)

# <ご参考>「ご契約情報家族連絡サービス」概要

契約者によるお手続き等のお問合せが困難になった場合に備え、ご家族を登録いただき、そのご家族にもご契約の情報をお知らせするサービス（2019.9末時点で95万名登録）

## ポイント 1

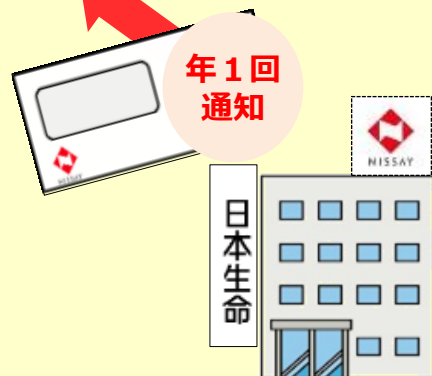
年に1度、ご登録家族にも契約内容を通知！



契約者様

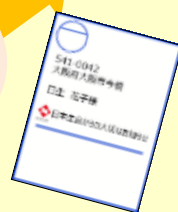


ご登録家族



年1回  
通知

年1回  
通知



## ポイント 2

ご登録家族からのご連絡であれば、  
必要なお手続き方法を、案内可能！



ご登録家族

母が入院したのですが、  
母の保険で入院給付金の  
請求はできますか？

はい、ご請求いただけま  
す。



コールセンター