

社会保障・税番号制度

—金融機関の義務的対応と民間活用の展望—

第12回

番号制度の将来像——保険編

NTTデータ経営研究所
金融「ンサルティングユニット シニアコンサルタント

松川 あゆみ

今回から、社会保障・税番号制度（以下、「番号制度」）の将来像を保険・証券・銀行の3業態について論ずる。本稿では、保険会社の課題解消と契約者の利便性という観点から、個人番号の民間活用について仮説を開していく。

以下、これら二つの観点から、保険の業務を「加入」「保全」「支払い」の三つのプロセスに切り分けて、現在の課題と番号の活用による解決可能性について考えたい。なお、誌面の都合から生損保の厳密な区分はしないことをご承知いただきたい。

保険サービス 提供に伴うリスク

保険ビジネスの特徴を「ヒト」の観点から整理しよう。生損保とともにヒトの生命・財産を対象とした商品であるため、各

代理店・募集人による販売の場合、これらの者によってヒトの情報が改竄、あるいは誤認されるというリスクもはらんでいる。

以下、これら二つの観点から、保険の業務を「加入」「保全」「支払い」の三つのプロセスに切り分けて、現在の課題と番号の活用による解決可能性について考えたい。なお、誌面の都合から生損保の厳密な区分はしないことをご承知いただきたい。

課題と番号制度による解決可能性

●「加入」プロセス

保険期間が10年、20年という長年にわたる場合、結婚・引越等によって氏名変更・住所変更

など、あるいは被保険者本人か「年齢」「性別」に依存するた

多くの保険商品は料率区分が

など、多くの異動が発生するが、契約者から保険会社に通知されないことが多い。これは保険会社が契約を維持管理するうえでも、代理店・募集人が契約者向けにプロモーションを実行するうえでも大きな障害となっている。

契約維持管理の側面では、保険料控除証明や満期案内等を郵送した際、宛先不明となつて返送されるケースが多発する。コールセンター等における契約者への照会や役所への照会によつて宛先が判明することになるが、この対応に係る保険会社の負荷は大きい。また、契約者の所在不明は代理店・募集人の営業面にも影響を及ぼす。契約者の配偶者や子どもを対象とした保険商品を販売するためのアクセスの機会が失われてしまうからである。

このうち代理店・募集人のプロモーションという側面では、マイ・ポータルや情報提供ネットワークシステムへの照会が可能となるが、複数回の架電確認や役所への居所問合せなどが不要となるため、業務効率化・コスト削減に資する。一方、不正

●「保全」プロセス

保険期間が10年、20年という長年にわたる場合、結婚・引越等によって氏名変更・住所変更

など、あるいは被保険者本人か「年齢」「性別」に依存するた

多くの保険商品は料率区分が

使用の危険性があると認められる場合に個人番号が変更されることがあるため、個人番号も革新化が必要である。

●「支払い」プロセス

保険金支払いは迅速性・確實性が最も要求される場面だが、前述の保全で触れたように「所在不明」が多くあるため、支払い対象者かどうかの特定に時間がかかるケースが多い。さらに、同一契約者が保有する複数の契約が保険金支払いの対象となつた場合、商品別に支払い手続を行うための本人確認を行うことになってしまふ。これは、商品別にデータベースが構築されており、複数契約を有する顧客の名寄せが困難なことが原因である。

ユニークかつ不变の番号を顧客の名寄せに利用することができれば、支払手続の手間も解消され、他商品の請求勧奨をスムーズに行うこともできる。また、保険会社の統合・合併時にも同一契約者の判別が容易となる。とはいっても現状個人番号が変更される可能性があるため、番号や個人に関する4情報のいず

れかに変更などが生じたときに、変更情報が保険会社側に送信される仕組みが確立すれば、さらに望ましいだろう。これにより郵便物の到着率が大幅に向上し、漏れなく保険金請求勧奨を行うことができるようになるとともに、誤った番号が法定調書に付与されることがなくなるという効果も期待できるからだ。

制度先進国 の事例

最後に制度先進国の事例（注）を参考しながら、わが国が保険会社が個人番号を有効活用するための道筋を考察してみよう。

●スウェーデン

1571年に教会で住民登録が始まったという歴史的背景と、国民の政府への信頼の高さにより、スウェーデンでは政府による個人情報管理にあまり抵抗がない。正当な利用目的があれば、本人同意がなくても「個人番号」（personnummer）を利用可能であることが特徴である。

スウェーデンは長年制度を熟成させてきたこと、韓国は保険のバリューチェーン全体のサービスコアとして位置付けたことが大きな特徴である。わが国でもたんに「制度に乗る」だけでほぼすべての行政サービスと民間取引で幅広く活用され、その使用頻度は高い。病院や埋葬責

任者は出生や死亡の事実を税務署へ報告する義務があるため、保険でキーとなる生死情報もキヤッヂ可能である。個人番号とともに登録されている氏名・住所等の情報は、住民住所登録サービス（S P A R）から民間に有料で提供され、保険業でも変更情報が自動的に通知される仕組みを導入し、顧客管理に利用している。

●韓国

62年に「住民登録法」が制定され、住民登録制度を開始したのが「住民登録番号」（주민등록번호）の始まりである。この「住民登録番号」の利用が浸透しており、保険業務でも住民登録番号をキーとしてデータの集約・名寄せが行われ、保険金詐欺防止、契約管理、支払いの適正化等に活用されている。

●日本への示唆

スウェーデンは長年制度を熟成させてきたこと、韓国は保険のバリューチェーン全体のサービスコアとして位置付けたことが大きな特徴である。わが国でもたんに「制度に乗る」だけでほぼすべての行政サービスと民間取引で幅広く活用され、その使用頻度は高い。病院や埋葬責

範囲を考え、商品をキーとした仕組みから契約者をキーとした仕組みへシフトすることが必要だろう。たとえば、個人番号に紐付いた情報に合わせて、出生・入学・就職・転居・結婚・出産といったライフイベントに応じて必要と思われる保険商品を紹介するイベント・ベースド・マーケティングの仕組みも考えられる。契約者利益をキーとした事務・システムの再構成がいまから求められる。

* * *

次回は、証券業界における民間活用の可能性について論じる予定である。

（注）損害保険事業総合研究所研究部「諸外国における損害保

険協会等の業界団体システムの状況」、国際大学グローバル・コミュニケーション・セ

ンター「諸外国における国民ID制度の現状等に関する調査研究報告書」（総務省サイ

ト掲載）、総務副大臣渡辺周「番号制度等に関するスウェーデン・オーストリア・ドイ

ツの施策報告」