

M&I 総研リサーチレポート



[シリーズ企画]

金融機関代理店の目線で考える生命保険評価の切り口

第5回 商品カテゴリー別の概要 保障性保険(前編)

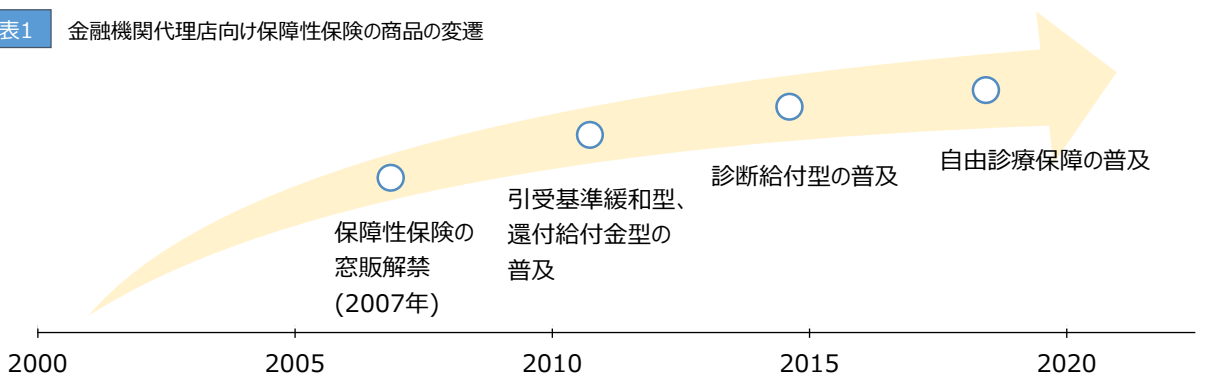
1 はじめに

前回までは商品編のうち「貯蓄性保険」について、個人年金保険と終身保険の各々でラインアップの在り方や個別商品のより具体的な判断基準と評価軸について説明してきました。今回からテーマが「保障性保険」に変わりますが、今回は前編として医療保険・がん保険・特定疾病保険について、ラインアップの在り方や個別商品を評価・選定する際の留意点を説明していきます。これらの保険は保障性保険の中でも給付対象が限定される商品であるため一般的に想定される顧客ニーズは概ね明確ですが、商品毎の保障内容の差異が大きく、お客さまの既契約の保障内容との兼ね合いや公的医療保険制度との補完関係等、コンサルティングの際の留意点が複数あることから、様々なケースを想定した上で商品ラインアップを構築することが重要です。

2 金融機関代理店チャネルにおける医療保険・がん保険・特定疾病保険の変遷

まずはじめに、医療保険・がん保険・特定疾病保険の窓販の変遷を振り返ります(図表1)。これらの保険は2007年12月の窓販全面解禁の時から取り扱いが可能になりました。2010年代に入ってから、入院保障に加え、多岐にわたる特約を具備した、所謂「総合型医療保険」を中心に浸透が進み、その派生形として引受基準緩和型や還付給付金型の医療保険が開発されました。がん保険も同様に、プレーンな保障内容のものから、近年の治療実態に即した多機能な特約を具備した商品へ進化しており、一時金給付型の主契約を有する商品や自由診療の抗がん剤等に対する保障等、保障内容が拡充されています。また、がん以外の脳卒中や心筋梗塞等の特定疾病を対象とした商品も開発され、商品バリエーションが拡大しています。このカテゴリーの商品は金融機関代理店チャネルへの供給数自体も多く、頻繁に商品改定や新商品の投入が行われており、保障範囲の拡大と加入障壁の低下等、商品性の進化が続いています。

図表1 金融機関代理店向け保障性保険の商品の変遷



出所：M&I総研

金融機関代理店では、保障性保険の取り扱いが顧客層やコンサルティング範囲が広がる転機となった一方、より専門的な知識が求められることに加え、商品提案に際し体況等による医的選択が必要になることから、募集人の提案負荷は格段に上がりました。また、日本では、保障性保険は保険会社の直販チャネルでの販売がメインで契約数も相応に多いことから、お客さまの既契約の保障内容を踏まえたコンサルティングが重要であるといえ、自行の募集人の知識・経験の不足や販売ノウハウを補う観点から、保険販売を専門に行う代理店との業務提携や引受保険会社から出向者を受け入れる等、自社内で完結する以外の方針を打ち出す金融機関代理店も少なくありません。

以上のような変遷をたどってきた医療保険・がん保険・特定疾病保険ですが、現在、生命保険会社から供給されている主な商品を機能性で分類したものが図表2になります。

図表2 近年の主な保障性保険の機能性分類

平準払	定額					
	医療保険			がん保険		特定疾病保険
	総合型	引受基準緩和型	還付給付金型	総合型	還付給付金型	総合型

出所：M&I総研

3 医療保険・がん保険・特定疾病保険に対する想定顧客ニーズ

医療保険・がん保険・特定疾病保険で一般的に想定される顧客ニーズは保険タイプ毎に考える必要があります(図表3)。商品ラインアップを検討する際の実務では、ここに記載の顧客ニーズに各金融機関代理店の主要な顧客属性に加え、本支店の窓口で取り扱うのか、本支店から提携先専門代理店への連携(所謂トスアップ)のみか等のチャネル特性も考慮しながら、より具体的に顧客ニーズを想定することが必要です。

ここからは、保険タイプ毎の想定顧客ニーズに沿って、商品ラインアップ構築上の留意点や、個別商品の判断基準と評価軸について、医療保険とがん保険・特定疾病保険に分けて説明していきます。

図表3 保障性保険の想定顧客ニーズ

保険タイプ	想定顧客ニーズ	対応する商品カテゴリー
医療保険	<ul style="list-style-type: none"> ■ 病気やケガへの備えとして一生涯の保障を得たい ■ 既契約の保障内容を考慮しながら、より充実した保障を得たい ■ 既往症があっても医療保険に加入したい ■ 掛け捨てではない医療保険に加入したい 	総合型 総合型 引受基準緩和型 還付給付金型
がん保険	<ul style="list-style-type: none"> ■ がんへの備えとして一生涯の保障を得たい ■ 既契約の保障内容を考慮しながら、より充実した保障を得たい ■ 掛け捨てではないがん保険に加入したい 	総合型 総合型 還付給付金型
特定疾病保険	<ul style="list-style-type: none"> ■ 8大疾病等への備えとして一生涯の保障を得たい ■ 既契約の保障内容を考慮しながら、より充実した保障を得たい 	総合型 総合型

出所：M&I総研

4 医療保険の商品ラインアップ構築上の留意点

まずは医療保険から、想定顧客ニーズとそれらを充足する商品ラインアップの構築や商品選定のポイントについて説明していきます。

(1) 病気やケガへの備えとして一生涯の保障を得たい

医療保険の主たるニーズである『病気やケガへの備えとして一生涯の保障を得たい』に対応する商品カテゴリーとしては「総合型医療保険」が該当しますが、入院給付や手術保障等を主契約としつつ、複数の特約保障から成り立つ商品が主流となっています。保障内容の傾向として、主契約の保障構成による差異も見受けられますが、特約保障の充実度合いによって保障範囲の格差が生じることが多いため、お客さまのニーズや既契約の保障内容との兼ね合いを考慮して、プレーンな保障から多機能な保障まで設計の自由度が高い商品をラインアップしておく必要があります。代表的な特約保障としては、がん・3大疾病に対する診断給付等の保障、女性疾病、抗がん剤治療、介護・認知症や就労不能等への保障などが挙げられます。

その他の留意点として、保険料払込免除特約の適用範囲や、特別条件の有無・種類も保険料負担やお客さまの体況による契約可否の観点から重要なポイントといえます。また、金融機関代理店チャンネルでは住宅ローン顧客のような若年層や、他の金融商品の取引をきっかけに保障性保険の見直しを行う中高年齢層等、様々な属性のお客さまが提案対象となるため、契約時の年齢上限や最低保険料、保険料支払方法のバリエーションなどの面で広範なスペックをもつ商品を採用することが肝要です。

(2) 既契約の保障内容を考慮しながら、より充実した保障を得たい

前述の通り、日本では保険会社の直販チャンネルで保障性保険に加入しているケースが多く、『既契約の保障内容を考慮しながら、より充実した保障を得たい』というニーズは多くのお客さまに当てはまります。そのため、入院日額や新規保障の上乗せ、保険契約自体の乗り換えなどの観点で、お客さまのニーズや既契約商品の内容に応じて柔軟に選択できる細分化された商品ラインアップを構築することが大変重要です。加えて、簡易保険や共済などの生命保険に準ずる商品や、お客さまの所属先の団体保険等、重複加入による保障過多の面で考慮すべき商品が多数存在するため、お客さまが必要とする保障内容を、既契約商品を含め如何にして構成するかが募集上の大切なポイントになります。

(3) 既往症があっても医療保険に加入したい

「引受基準緩和型保険」は、既往症があるお客さま向けとして、保障範囲に制限を設けて診査項目を減らす等、加入障壁を下げた商品となります。この保険は近年登場した保険の中でもエポックメイキングな商品といえ、健康状態に不安を持つ多くのお客さまに受け入れられました。既往症により一般的な医療保険には加入できないお客さまは年齢層を問わず相応にいることから、このジャンルの保険をラインアップに組み入れる必要性は高いといえるでしょう。

(4) 掛け捨てではない医療保険に加入したい

「還付給付金型保険」は、保険料は割高になるものの、一定期間経過後に使われなかった保険料が健康還付給付金として支払われる商品となります。医療保険においても掛け捨てタイプをためらうお客さまが一定数いることから、このジャンルの商品も採用候補となり得るでしょう。

5 がん保険・特定疾病保険の商品ラインアップ構築上の留意点

続いて、がん保険・特定疾病保険について、想定顧客ニーズとそれらを充足する商品ラインアップの構築や商品選定のポイントについて、医療保険との違いを中心に説明していきます。これらの保険は、近年、多くの新商品がリリースされており、スペックの拡充が目覚ましい分野です。

(1) がん・8大疾病等の備えとして一生涯の保障を得たい

医療保険が入院給付や手術保障等を主契約とする商品が主流であるのに対し、がん保険の主契約は「入院給付型」「診断給付型」「治療給付型」に大別でき、その主契約に多機能な特約を具備した総合型が主流となっています。また、近年では、治療給付型の一種として治療月に対する月額給付や診療点数に基づいた給付など、新しいタイプの商品もリリースされています。給付型によって保障の優劣があるわけではなく、昨今の医療実態に照らして給付の重点をどこに置くかの違いであり、お客さまの意向によって選択されるべきものと考えられるため、給付型の異なる商品や給付型を選択できる商品をラインアップに組み入れておく必要があります。なお、全てのタイプで共通して考慮すべきポイントとしては、上皮内新生物が保障対象となるか否か、近年のがん治療の主流である3大治療、即ち「手術」「放射線治療」「薬剤療法」が、軽度から重度のがん治療まで広範にカバーされているか否かとなります。

がん保険についても、保険料払込免除特約の設定有無や保障範囲は評価ポイントです。また、告知様式の観点では、一般的な健康告知を行うタイプに加え、所謂「バックアウト方式」による簡易告知を採用する商品もあり、申込時に加入可否が分かる点は顧客利便性が高いといえます。契約年齢範囲等のスペックが広範である必要性は医療保険と同様です。

特定疾病保険とは、所謂「8大疾病」などの複数の特定疾病を保障対象とし、それらの罹患時に主として一時金を支払う商品を指しますが、特定疾病保険の主契約は、「診断給付型」「治療給付型」が主流となっています。

(2) 既契約の保障内容を考慮しながら、より充実した保障を得たい

がん保険・特定疾病保険についても、医療保険と同じくお客さまのニーズや既契約商品の内容に応じた選択肢が確保されているかが重要です。特にがん保険では近年の潮流として、自由診療の抗がん剤治療、女性疾病、緩和ケア、治療後の外観ケアなど保障範囲が拡大していく傾向にあり、お客さまが保障内容を見直す際に、現在のニーズと既契約の保障内容を考慮して、新規契約、追加契約の両面で検討できるラインアップの構築が求められます。

6 付帯サービスの重要性

ここからは商品性以外の評価ポイントとして、生命保険会社が提供する付帯サービスの重要性について説明します。保険商品の中でも保障性保険における付帯サービスは、保険契約後のお客さまの日常生活や傷病時等の利便性に大きく影響するため、商品採用時の重要な選定ポイントとなります。付帯サービスは、図表4の通り、(a)日常生活における利便性向上に資するサービスと、(b)健康に関する相談・助言、医療機関紹介等のサービスに大別できます。

医療保険・がん保険・特定疾病保険においては、特に(b)の充実度が大変重要で、給付金の支払いに

加えて、契約者や被保険者の精神的・肉体的負担の軽減・サポートに大きく寄与するものといえます。近年では未病分野におけるサービスの進化が目覚ましく、健康診断書を用いた健康促進に関するアドバイスを行うサービスや、お客さまが在宅で採取した検体を医療業者が簡易的なスクリーニング検査を行い疾病の早期発見を行うサービスの優待割引等、先進的なサービスも提供されるようになりました。

上記(a)(b)の網羅性や充実度合いには保険会社毎に格差があるため、商品採用時の大きな評価ポイントになります。考慮すべき点は網羅範囲に加え、各サービスの利用可能対象者の範囲が、契約者・被保険者のみか、同居・別居の親族も利用できるか等の広範さなども含まれます。

図表4 付帯サービスの種類

サービス種類	具体例
(a) 日常生活における利便性向上に資するサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 税務・法務の相談受付 ・ レジャー施設の優待等
(b) 健康に関する相談・助言、医療機関紹介等のサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 疾病の早期発見等に関するサービス ・ 日常生活における体調不良時の健康相談 ・ 重篤な疾病に関する情報提供 ・ セカンドオピニオンに関する医療機関紹介 ・ 病後のケアに関する情報提供

出所：M&I総研

7 その他留意点

最後に、その他の留意点を説明します。医療保険・がん保険・特定疾病保険の提案においては、専門性の高い医学的要素や公的医療保険制度の内容等、広範な周辺知識が必要になります。そのため、募集人教育の観点から生命保険会社が提供する各種研修や教育インフラ等も重要な評価ポイントで、教育インフラについては、リモートでの教育体制やWeb研修コンテンツの充実度なども考慮すべき点です。特に公的医療保険制度については、制度内容の理解を深めた上で、医療保険など私的保険での自助努力による対応策を交えた医療保障の全体像を語ることが肝要です。また、お客さまの関心が高い医療費控除やリタイア時の健康保険制度などのトピックスについても、募集人の知識の定期的なアップデートが必要です。

その他、生命保険会社の保全体制、とりわけ保険金支払いに関連する事項については、できるだけ情報収集を行い、事前に把握しておくことが重要でしょう。医療保険・がん保険・特定疾病保険では特に、保険金・給付金支払いに要する保険会社側の平均日数や、請求時の書類や医師記載の診断書の簡素化などが顧客利便性に直結する事項になるため目配りが必要です。また、保障性保険の加入者は就労中のお客さまが中心となることから、コールセンターの休日対応は契約者向けだけでなく、代理店向けの対応もなされていることが顧客利便性と代理店募集の観点から大切なポイントになります。

医療保険・がん保険・特定疾病保険に関する説明は以上です。次回は、保障性保険(後編)として、定期保険、収入保障・就業不能保険のラインアップ構築上の留意点や、個別商品の判断基準と評価軸について説明します。

- 本資料は信頼できると判断した各種情報等に基づいて作成していますが、その正確性、完全性を保証するものではありません。
- 本資料中の図表、数値、その他データについては、過去のデータに基づき作成したものであり、将来の成果を示唆あるいは保証するものではありません。また、シミュレーションが含まれる場合、前提として記載している想定条件に基づくシミュレーションであり、実際の状況とは異なる場合がございますので、予めご了承ください。
- 本資料に記載された意見や予測等は、資料作成時点での弊社若しくは執筆者の判断であり、今後、予告無しに変更されることがあります。弊社は本資料のアップデートを行うことをお約束いたしません。
- 本資料で使用している各指数に関する著作権等の知的財産権、その他一切の権利はそれぞれの指数の開発元もしくは公表元に帰属します。
- 本資料に関わる一切の権利は、他社資料等の引用部分を除き、弊社に帰属し、いかなる目的であれ本資料の一部または全部の無断での使用・複製は固くお断りいたします。