Professional Eye

プロフェッショナルアイ

保険会社の顧客向け新型コロナウイルス感染症対応

FDSグループ代表
エージェントバンク（FDSグループ）主任研究員
吉冨明彦
関戸恵子

これからの顧客サービスのヒントに

はじめに

新型コロナウイルス感染症（COVID-19）が世界中に蔓延している。全世界の感染者数は1000万人を超え（6月29日現在約1015万人）、日本でも1万8000人超の勢いである（6月29日現在1万8251人）。また、全世界における新型コロナウイルス感染症による死亡者数は50万人超えで、日本でも971人が亡くなっている。

これにより、日常生活はもちろんさまざまな経済活動に制限や変化がもたらされた。保険業界も例外ではない。

今回は顧客に対して保険会社が採った新型コロナウイルス感染症対応について、生命保険を中心にまとめてみる。

Ⅰ．保険金・給付金

（ⅰ）保険金等の増額支払い

新型コロナウイルス感染症による死亡や高度障害に対し、死亡保険金・給付金や高度障害保険金・給付金を増額して支払う措置が採られた。これらの多くは、災害割増特約等による災害割増保険金や災害死亡保険金等が支払われることによる。

S生命の災害割増特約の約款において災害死亡保険金・災害高度障害保険金の支払事由は、不慮の事故および感染症である。また、感染症については別表によって「コレラ、腸チフス、…、ペスト、ジフテリア、…、エボラウイルス病、痘瘡、重症急性呼吸器症候群（SARS）」のように指定されている。この中に新型コロナウイルス感染症は含まれていない。

新型コロナウイルス感染症は現在、「感染症の予防及び感染症の患者に対する医療に関する法律（感染症法）」の「指定感染症」に位置付けられている。しかし多くの保険商品において約款上の感染症は「一類感染症から三類感染症」を対象としている。

しかし4月10日に金融庁が生命保険協会や日本損害保険協会等の各保険協会に、新型コロナウイルス感染症に関し柔軟な保険約款の運用等を要請したことから、M生命等の生保各社が新型コロナウイルス感染症を約款上の感染症の対象として拡大した。多くは遡及（そきゅう）して支払われている。

K生命では、加入後1年6カ月以上経過後の不慮の事故や感染症による死亡に対し2倍の保険金を支払う「倍額支払制度」に、新たに新型コロナウイルス感染症を含める。M生命のように新型コロナウイルスに感染した契約者等に見舞金（5万円）を給付するところもある。

（ⅱ）入院給付金等

入院給付金等は、通常医療機関に入院し治療を受けることが支払い事由の保険である。しかし今回の新型コロナウイルス感染症の流行により入院できず、指定のホテルに滞在したり、中には自宅において治療を受けたりするケースが発生した。このようなホテルや在宅による治療についても、医療機関の診断書等の証明書の下、入院給付金等の対象となっている。

また今回新型コロナウイルス感染症の流行により日本では遅れているリモート（遠隔）診療に関する規制が緩和され（初診でも遠隔診療が可能になる等。期間限定）、自宅に居ながらパソコンや電話による治療を受ける人が増えた。こうした電話診療やオンライン診療等通院を伴わない在宅診療についても、通院給付金の対象となっている。

Ⅱ．保険金等請求手続きの簡素化

生命保険協会のホームページには、「2．保険金等各種支払に関する措置」として、「保険契約者または保険金・給付金受取人からの申し出により、保険金・給付金および解約返戻金・契約者貸付の請求にかかる必要書類の一部省略等、簡易支払いに関する措置を実施します。」とある。

例えばN生命等では本人確認書類基準を一部緩和したり、医療機関の閉鎖で領収書等の必要書類が入手困難な場合、一部を省略したり代替書類で対応する等の対策を採っている。

また、A生命他各社は更新手続きが難しいケースに柔軟に対応し、更新が遅れても更新日に遡及する措置を講じている（2020年9月30日まで延期も）。

Ⅲ．保険料支払期日の延期

保険料の払い込みについては通常、月払いの場合支払月の翌月末まで、年払いや半年払いの場合は支払月の翌々月の契約応当日（契約日）まで猶予期間がある。この期間を過ぎても未払いの場合は、解約返戻金の範囲内で保険会社が保険料を立て替える「自動振替貸付」があるが、適用されないときは保険契約は「失効」する。

新型コロナウイルス感染症の流行は、個人や企業に経済的なダメージを与えているケースが多い。こうした状況にある契約者等に対する支援策として、保険料の払込猶予期間を最長20年9月30日まで、または20年12月31日まで、中には21年5月31日まで延長している生保がある。また、生保によっては猶予期間中分の支払いについても、21年4月30日までや21年1月から10月末までの分割払いができるところもある（10月以降保険料の通常払い込み等の条件がある場合も有）。

D生命等は、自動振替貸付や後述の契約者貸付が解約返戻金を超えてしまう「オーバーローン」についても、20年9月30日まで猶予期間としている。

Ⅳ．契約者貸付の無利息扱い

契約者貸付とは解約返戻金を担保に契約者に対し貸付を行うものである。通常、解約返戻金の7～9割の範囲で貸付が行われ、契約者は自己の都合でいつでも2～8％の比較的低金利で貸付を受けることができる。契約者貸付のメリットは、保険契約そのものは解約することなく継続したまま一時的な資金手当ができることであるが、保険商品によって貸付制度の無いものやあっても少額のもの、また契約後間もない場合には解約返戻金が少額であるため、借りられる金額も少額である場合がある。

この契約者貸付について、一定期間無利息で行っている保険会社が多い。例えばM生命等では、20年3月16日から20年6月30日まで（5月31日から延長）の貸付に対し、20年9月30日まで特別金利0％を適応する。生保の中には、貸付の受付期間を9月30日までとしたり、無利息期間を20年12月31日までとしたりするところもある。

Ⅴ．損害保険会社各社の対応

損害保険会社各社も、顧客向けに新型コロナウイルス感染症対応を行っている。

まず日本損害保険協会のホームページによれば、自賠責保険について継続契約の締結手続きを猶予（20年7月1日まで）したり、保険料の払い込みを猶予（20年8月末まで）したりしている。その他の火災保険や自動車保険、傷害保険等の各種損害保険についても、継続手続きや保険料払い込みが猶予されている。猶予期間は当初20年5月31日までであったが、20年9月30日まで延長されている。

また、損保によっては生保同様、新型コロナウイルス感染症によるホテルや自宅等での入院と同等の療養に対して、入院保険金等が支払われているところもある（証明書等が必要）。

T海上等では個人向け保険の特定感染症危険補償特約や海外旅行保険等、また、企業向けの業務災害補償特約条項や特定感染症対応費用担保特約条項における感染症を拡大し、新型コロナウイルス感染症も補償の対象としている。

S社では海外旅行保険において新型コロナウイルス感染症によりホテル等で隔離されるなどして旅行期間が延びた旅行者等を対象に追加保険料なしで帰宅するまで自動的に補償を延長する（9月までの特別措置）。また、新型コロナウイルス感染症の潜伏期間等に鑑み、保険期間の終了（旅行からの帰宅等）後に治療を開始した場合の補償対象を保険期間終了後72時間から30日に延長している。

企業向けでは感染症を原因とした利益損失等を補償する保険（食中毒・感染症危険を補償対象とする利益補償または費用補償）における感染症の対象に新型コロナウイルス感染症を追加した。

これらの対応は20年2月1日にさかのぼって適用される。

Ⅵ．新しい日常

以上のような保険会社の対応は新型コロナウイルス感染症の状況により今後延長する可能性も考えられるし、中には常態化するものもあり得る。例えば今後日本でもリモート診療が確立すれば、約款上通院給付金の対象に含まれる可能性は高い。また、対面営業を中心としてきた生保会社等では、顧客と対面しないオンライン営業の導入を予定しているところもある。

保険会社の新型コロナウイルス感染症対応は、これからの顧客サービスのヒントになり得ると考えられる。

保険販売の新たな地平
保険業法改正と募集人規制
2016年5月施行の保険業法改正で導入された保険募集の抜本的な規制制度について、実務と理論の両面から検討。
（2016年7月刊）
早稲田大学保険規制問題研究所（代表：大塚英明）編
●A5判・236頁
●定価（本体2,200円＋税）／送料450円＋税
ISBN978-4-89293-273-1
お申込みはFAXまたはWebで　FAX 03-5816-2863　http://www.homai.co.jp
保険毎日新聞社　東京都台東区台東4-14-8 シモジンパークビル2F　03-5816-2861