

일본 보험업계의 고령자 친화적 서비스

I 금융당국 및 협회 차원의 고령자 대응 추진

- (당국) 일본 금융당국은 일찍이 고령화 심화에 따른 보험업계 대응을 위해 민관 협의체를 통한 논의를 거쳐 법규 및 감독지침을 개정*하는 등 고령 소비자 대응을 위한 노력을 기울여왔음

* 2016년 5월에 개정된 보험업법에서는 고객의향 파악 의무, 비교추천 의무 등이 부과되었는데, 이는 주로 고령자 고객들에게서 많이 발생하는 불완전 판매를 방지하기 위한 대응책이었음

- (협회) 생·손보험회는 개정된 보험업법 및 감독지침을 구체화하여 보험회사 대상의 고령자 대응 가이드라인*을 수립하고 추진 현황을 매년 점검·공표함으로써 업계의 고령자 대응을 주도

* 2019년 5월에 개정된 「고령자 대상 생명보험서비스에 관한 가이드라인」에서는 보험 가입/계약 유지/청구절차 등 각 단계마다 적절한 고령자 대응지침 및 유의점을 제시

[표1] 고령자 대응 강화를 위한 보고서 및 가이드라인

시기	기관	내용
2012.9	금융청 민관 TF	보고서 「고령사회에 대응한 금융서비스의 향상」 발표
2013.6	생명보험협회	보고서 「초고령 사회의 생명보험서비스」
2014.2	금융청	「보험회사용 종합감독지침」 개정 : 고령자 대응 강화
2014.10	생명보험협회	「고령자 대상 생명보험 서비스에 관한 가이드라인」 발표
2016.4	손해보험협회	「고령자에 대한 보험모집 가이드라인」 발표
2018.7	금융청	보고서 「고령사회의 금융서비스 방향(안) 발표
2019.5	생명보험협회	「고령자 대상 생명보험 서비스에 관한 가이드라인」 개정
2019.6	금융청	「고령사회의 자산 형성과 관리」 발표
2021.3	생명보험협회	「고령자 대상 생명보험 서비스에 관한 가이드라인」 개정
2021.12	손해보험협회	「고령자에 대한 보험모집 가이드라인」 개정

* 출처 : 금융청, 생명보험협회, 손해보험협회 홈페이지

II 생보협회 고령자 가이드라인¹⁾ 추진현황

※ 각 보험사는 협회 가이드라인을 바탕으로 아래와 같은 고령고객을 위한 제도를 운영 중

1. 가입 단계

■ 70세 이상 고령자가 계약 체결 시 가족 동석 권장

- 70세 이상의 고령자가 보험 계약 시 가족·친척 등이 동석할 것을 권장*하고 동석자**에게 계약내용을 설명

* 시장리스크가 있는 특정보험계약(변액보험 등) 체결 시에는 가족 동석 원칙을 권장

** 가족 외에 지정대리인 자격을 가진 자(동거인, 재무관리 담당 변호사 등) 포함

■ 계약내용의 이중·대면 설명

- 영업담당자의 설명 외에, 고객서비스 담당자가 고객을 방문하여 대면으로 계약내용 확인 및 고객 의향을 재차 안내

■ 계약내용 가족설명제도

- 계약자 본인 외에 사전에 등록한 가족*들에게도 계약자와 동등한 수준으로 계약내용을 안내·공유하는 제도**

- 계약 내용 문의시 정보 제공, 정기 발송 안내자료 송부 등

* 가족 외에 지정대리인 자격을 가진 자(동거인, 재무관리 담당 변호사 등)도 가능하도록 범위 확대 중

** 닛폰생명, 다이이치생명, 스미토모생명, 메이지야스다생명, 아사히생명 등 도입 중

[그림1] 닛폰생명 '계약자 서포트 서비스' 개요



등록가족의 문의에 콜센터/서비스점에서 응대

* 출처 : 닛폰생명 홈페이지

1) 「고령자 대상 생명보험 서비스에 관한 가이드라인」 (2019년 및 2021년 개정)

2. 계약 유지 · 관리 단계

■ 고령자 친화적 인프라 구축

- 고령층 전용 안내자료 별도 제작: 보험 증권, 상품 안내자료, 계약 관련 정기 고지물 등 관련 서류를 고령자들이 보기 쉽도록 지면 크기 및 글자 크기를 확대하여 가독성을 향상시킴

■ 정기 계약관리서비스

- 정기적 방문/전화/우편 연락을 통해 계약내용 설명, 입원 · 수술 유무 등을 확인

* (예) 메이지야스다생명은 My 장수 계약점검제도를 운영 중. 피보험자(77세, 90세, 99세, 108세, 111세)의 청구 여부, 연락처 및 보험금 수령인 변경 여부, 안부 등 주요 고객현황을 확인하기 위해 우편, 전화, 방문(90세 이상) 등의 방법으로 고객과 연락 후 관련 절차를 지원

■ 지정대리인 청구제도

- 피보험자의 청구능력에 문제가 생겨 청구가 불가능할 경우 사전에 지정한 대리인*이 피보험자 대신 보험금을 청구할 수 있도록 한 제도

* 대리인의 범위는 대체로 가족/친척으로 한정해왔으나 동거인 또는 재무관리를 담당하는 변호사 등으로 범위 확대를 추진 중

- 대부분의 생명보험회사가 무료 특약 형태로 도입 중이며, 특약 부가율은 전체 계약의 90% 이상

- 계약 체결 후 또는 사고 발생 후에도 특약 가입이 가능하나, 피보험자의 동의가 필요하므로 사고로 피보험자가 의식불명이 된 경우에는 가입 불가능

* 한국도 현재 지정대리인 청구제도 운영 중

3. 보험금 청구 단계

■ 보험금 청구지원 서비스

- 노화로 인한 시력·청력 저하, 치매, 요양 등으로 인해 스스로 청구 절차를 수행하기 어려운 고령 계약자를 대상으로, 보험사 직원이 방문 또는 영상통화 등을 통해 절차를 안내하고 서류를 대필하는 등 청구 절차를 지원

[표1] 보험금 청구지원서비스 운영현황

보험회사	서비스 내용
메이지야스다생명	<ul style="list-style-type: none"> ● My Assist 플러스 - 전담 직원이 고령 계약자를 지원하는 "어시스트 데스크" 설치 - 청구절차 안내 및 서류 대필 등 청구 지원 서비스 제공
숨포히마와리생명	<ul style="list-style-type: none"> ● 고령자 대상 청구 절차 지원서비스 - 보험사 직원이 고객을 방문하여 청구절차 보조 - 영상통화를 통한 청구서류 작성 지원
타이요생명	<ul style="list-style-type: none"> ● 출장 서비스 - 지급절차 방문서비스, 청구서류 작성 지원서비스 제공 - 영상통화를 통한 청구서류 작성 지원

* 출처 : 각 사 홈페이지

[그림2] 메이지야스다생명 'My Assist 플러스' 서비스 개요



* 출처 : 메이지야스다생명, 「고령자 대상 서비스」 팜플렛

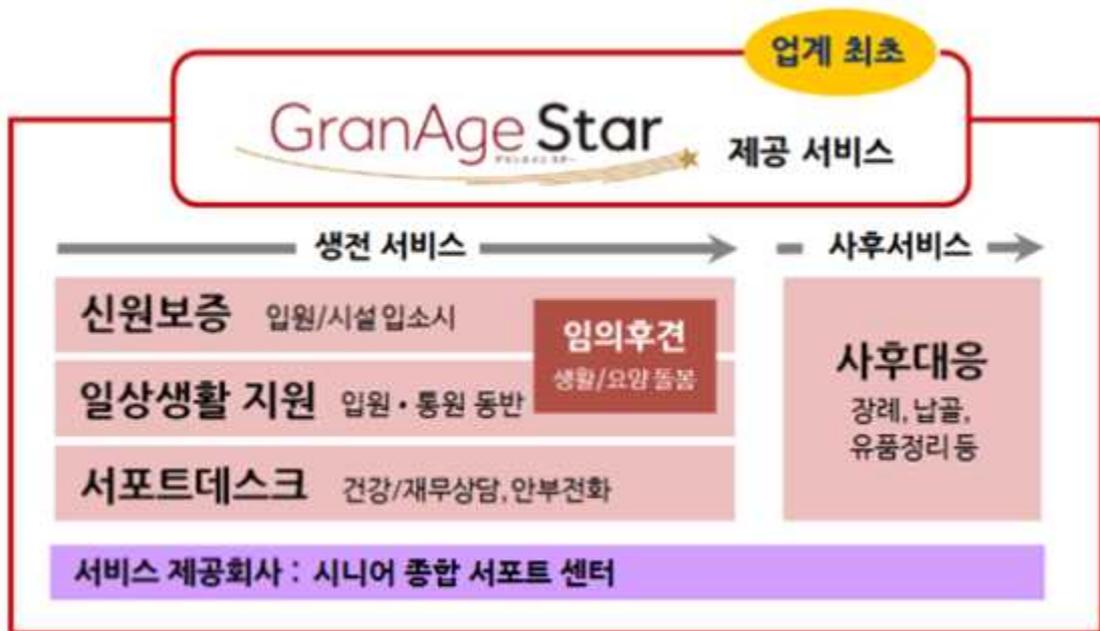
III 보험사의 고령자 친화 서비스: 제휴서비스

■ 가족기능 대행서비스 GranAge Star 소개 (닛폰생명, 제휴업체)

- 초고령화 사회에 더불어 1인 가구 증가, 가족간 유대감 약화 등 사회 변화에 따라 전통적으로 가족이 담당해왔던 고령자 케어 역할이 축소되면서 역할 대행 서비스가 주목받기 시작함
- 닛폰생명은 ‘가족의 역할을 대체하는 서비스’로서 제휴업체를 통해 건강/경제적 문제, 사후 준비 등 고령 고객들의 일상생활 전반에 걸친 니즈를 반영한 서비스 GranAge Star를 제공(소개)
- 주요 서비스로는, ①신원보증(입원/시설 입소 시) ②생활 지원(통원/퇴원 동행), ③임의후견서비스(법정후견인 수탁, 요양, 간호), ④사망 후 절차(장례, 납골 등), ⑤정기안부전화, 건강/재무상담, 긴급출동서비스 등

* 단, 보험사가 직접 제공하는 서비스가 아니며 제휴업체의 유료서비스를 소개하는 역할만 수행하며 제휴업체와 고객 간 계약을 바탕으로 함. 현행 보험업법상 생전~사후 관련 서비스를 제공하는 것은 ‘타업 금지’에 해당

[그림1] 닛폰생명 가족기능대행서비스 개요



* 출처: 닛폰생명(2018.12.21.) 「시니어 계약자 대상 서비스 그랑에이지 개시」

■ **닛세이 유족 안심서비스 제공** (닛폰생명, 제휴업체)

- 피보험자가 사망 시 상속을 비롯한 각종 후속절차 전반에 대해 사망보험금 수령인/유족을 종합적으로 서포트하는 서비스
- 상속 절차 및 상속세 등에 대해 정보 제공 및 전화 상담(무료), 재산명의 변경, 금융상품 해약, 호적 정리 등 절차 진행을 위한 전문가 소개, 상속세 신고를 위한 세무사 소개 등
- 본 서비스 제공주체는 제휴업체인 (주)세이와 비즈니스링크

■ **무료 건강상담서비스 및 고령자 핫라인** (닛폰생명 외, 제휴업체)

- 닛폰생명은 365일 24시간 운영되는 전화상담센터 “건강/개호 안심 다이얼” 을 개설하여 건강/요양 관련 상담서비스를 무료로 제공하며,
- 기계 조작이 서툰 고령자들을 배려하여 자동응답서비스가 아닌 상담원이 바로 연결되는 “고령자 핫라인” 개설
- 이밖에도 스미토모생명의 건강상담다이얼, 케어 어드바이스 서비스, 다이이치생명의 치매상담다이얼, 메이지야스다생명의 50세부터의 건강&생활서포트서비스 등 다수 서비스 운영 중
- 서비스 제공주체는 제휴업체

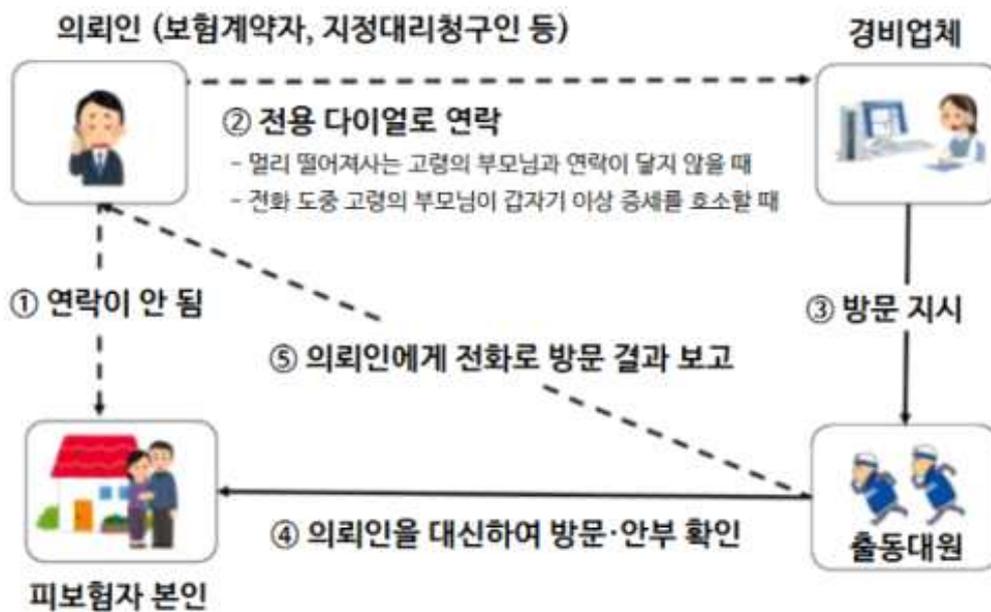
■ **개호보험 가입자 전용 케어가디언스 서비스** (닛폰생명, 제휴업체)

- 개호보험 가입자 대상으로 제휴 간병업체가 무료로 방문상담 해주는 ‘케어가디언스서비스’ 를 제공

■ 독거노인을 위한 대리방문·안부확인 서비스 (다이이치생명, 제휴업체)

- 고령자 가족들의 니즈를 반영²⁾하여, 고령자와 연락이 닿지 않을 경우 전화 의뢰를 통해 제휴 경비업체의 직원이 긴급 출동하여 고령자의 안부 확인
- 치매보험 가입자 대상의 서비스로 계약 2년 경과 후부터 이용 가능하며 계약기간 내 최대 5회 이용 가능
- 이밖에 일반 계약자를 대상으로 경비업체 ALSOK의 ‘고령자 지킴이 서비스’의 두 달 무료 이용혜택 제공

[그림1] 다이이치생명 ‘ALSOK 연계 대리방문 서비스’ 개요



* 출처 : ALSOK 홈페이지

■ 고령화 특화 상품/서비스 구입시 혜택 제공

- 다이이치생명은 요양시설 입소, 요양 관련 용품, 유품 정리 대행서비스 등 고령자 관련 제품/서비스 구입 시 할인혜택을 제공

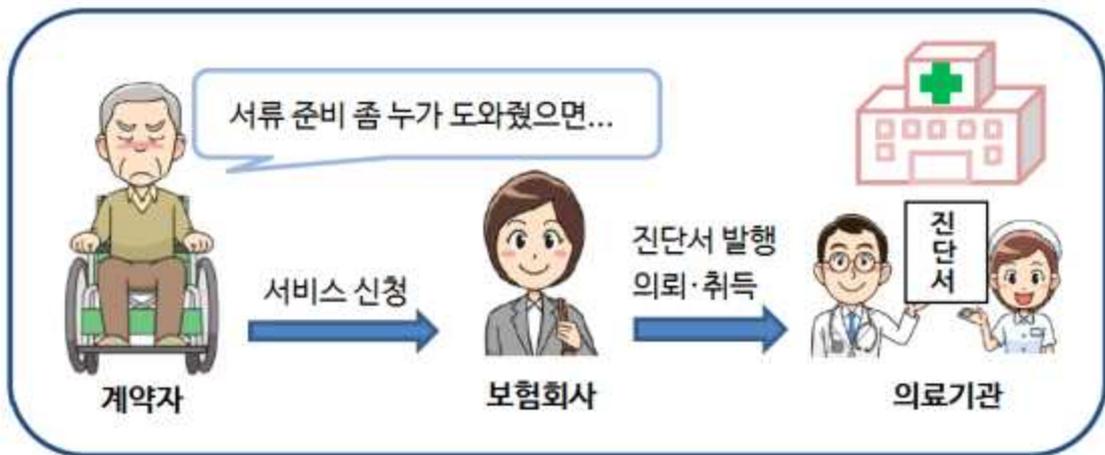
2) 다이이치생명은 ‘인지증 환자와 가족들의 모임’ 대상의 설문조사 결과를 바탕으로 본 서비스 개발

■ 진단서 취득 대행 서비스 (주요 생보사)

- 치매/요약/장애 등으로 외출이 어려운 고객을 대신하여 보험금 청구에 필요한 병원진단서를 보험회사가 대신 취득해주는 서비스(무료, 진단서 발급비용 제외)

* 아사히생명, 소니생명, 다이도생명, 다이이치생명, 손보재팬닛폰코아히마와리생명, 타이요생명

[그림2] 아사히생명 진단서 취득 대행 서비스 개요



* 출처 : 아사히생명(2016.3.22.), 「안심 개호 치매보험상품·서비스 출시」