

保険・年金  
フォーカス新型コロナウイルス禍中の米国での  
医療保険・生命保険業界の

## 顧客保護策

保険研究部 主任研究員 松岡 博司  
(03)3512-1782 matsuo@nli-research.co.jp

## 1—はじめに

## 1 | 新型コロナウイルス感染症の世界的な蔓延

2019 年末の中国武漢に始まった新型コロナウイルス感染症（COVID-19）は急速に拡散、2020 年 3 月 11 日、世界保健機関（WHO）はパンデミックを公式に宣言した。

2020 年 4 月 19 日現在、新型コロナウイルスは世界のほとんどの地域に広がっており、AFP 通信によれば、感染者数は世界全体で 236.3 万人、死亡者数も 16.4 万人にのぼっている。感染者数が多い国を順に挙げると、米国（感染者 74.2 万人、うち死亡者 4.05 万人）、スペイン（19.5 万人、うち死亡者 2.04 万人）、イタリア（17.8 万人、うち死亡者 2.3 万人）、ドイツ（13.9 万人、うち死亡者 0.4 万人）、英国（12.0 万人、うち死亡者 1.6 万人）、フランス（15.2 万人、うち死亡者 1.9 万人）であり、欧米各国が発生地である中国（8.2 万人、うち死亡者 0.46 万人）よりも甚大な被害を受けているように見える。

一方、4 月 20 日 20 時 25 分の NHK 報道によりわが国の状況を見れば、クルーズ船を含めた感染者数、死亡者数は、それぞれ 11,775 人、272 人となっている。欧米諸国に比べればまだ被害は軽微な印象があるが、現状、拡大のテンポが速まっており、5 月 6 日までの緊急事態宣言下にあることは、承知のとおりである。

## 2 | わが国生保業界の既契約者対応

こうした中、3 月 13 日の金融庁「新型コロナウイルス感染症に伴う金融上の措置について（要請）<sup>1</sup>」を受け、3 月 17 日、生命保険協会<sup>2</sup>は、会員各社が、「感染拡大防止に最大限努める」とともに、「顧客に寄り添った対応」を行うとして、「新型コロナウイルス感染症により影響を受けた顧客の契約についての特別取扱い」を行うことを発表した<sup>3</sup>。発表文書の中で挙げられた特別取扱いは、保険料払込猶予期間の延長（保険契約者からの申し出により、保険料払込猶予期間を保険会社が定める日から最長 6 か月間とする延長措

<sup>1</sup> 金融庁「新型コロナウイルス感染症に伴う金融上の措置について（要請）」<https://www.fsa.go.jp/news/r1/hoken/20200313-2/01.pdf>

<sup>2</sup> 生保協会「新型コロナウイルス感染症の感染拡大による緊急事態宣言を受けて」

<https://www.seiho.or.jp/info/news/2020/20200408.html>

<sup>3</sup> 生保協会「新型コロナウイルス感染症に係る特別取扱いについて」<https://www.seiho.or.jp/info/news/2020/20200317.html>

置)と、保険金等各種支払に関する措置(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)の2つであったが、その後、生保各社がそれぞれ発表した具体的な特別取扱いには、以下のようなものがある。

- 保険料の払込みが一時的に困難な場合、顧客からの申し出により、通常2か月の保険料の払込みを猶予する期間を最長6か月に延長する。
- 新型コロナウイルス感染症は入院給付金の支払対象となる「疾病」として、陽性・陰性にかかわらず、医師の指示で医療機関に入院した場合は、入院給付金が支払われる。
- 新型コロナウイルス感染症以外の原因を含め、本来入院による治療が必要な状態であったものの、病床不足等の事情で入院できず、医師の管理下で自宅やその他施設で療養した場合や、当初の予定より早い退院を余儀なくされた場合は、本来必要であった入院期間についても入院として取り扱い、入院給付金を支払う。
- 新型コロナウイルス感染症により死亡した場合には死亡保険金が支払われるが、災害割増特約や傷害特約が付されていた場合には、それらの保険金も支払われる。
- 顧客や入院先の医療機関の状況に応じ、保険金、給付金、解約返還金等に関する手続きに必要な書類を一部省略する等、簡易迅速な取扱いを行う。
- 契約者貸付や保険料自動貸付(立替金)の残高がある契約で、その返済手続きができないことにより失効した場合、顧客の申出を受け最長2020年9月30日まで失効を猶予する。
- 生活費の工面策等として契約者が契約者貸付を利用する場合、利息の優遇等を行う。

また生保各社は、在宅勤務を推進している。営業現場においても、営業職員等による訪問営業の自粛、系列ほけんショップの臨時休業等が実施されている。

以下では、現時点で世界最大級のコロナ禍に見舞われている世界最大の生保市場、米国における、医療保険会社、生命保険会社の新型コロナウイルス感染症対応を見る。保険給付・保険金支払い負担、運用環境の悪化による経営状態の悪化、リスク管理等も保険会社の経営にとっては重要な課題であるが、本レポートでは、米国におけるコロナ禍被災者対応の動向に絞って見ていく。

## 2— 米国における動向 監督当局からの要請

### 1 | 医療保険会社と生命保険会社

医療保障について、核となる公的医療保険制度が存在し、民間の生保会社、損保会社等が補完的な医療保険商品を提供しているわが国。それとは異なり、公的な医療保険制度が高齢層向けと低所得層向けしかなく、一般の人々が医療保障を民間の医療保険会社に求めなければならない米国では、医療保険会社がわが国の公的医療保険に匹敵するような立場で実損填補型の医療保険を提供し、生命保険会社が死亡保障、貯蓄性のある保険、年金を提供するという棲み分けが行われている。

その結果、今回の新型コロナウイルス感染症については、まずは感染症の診断、検査、治療、入院等に関する給付を担当する医療保険会社が、国民の命に直結する重要な存在として矢面に立つこととなった。感染症

で死亡した死亡者への保険金支払いが主な担当の生保会社は、やや後ろに下がった対応ぶりとなっている。

米国で保険会社を監督している各州の保険監督長官で組織する全米保険監督長官会議 (NAIC) ホームページ上の「コロナウイルスリソースセンター」から、監督官が考える両保険分野の保険契約上の留意点を考えると、以下の通りである。

## 医療保険

医療保険で問題になったのは、COVID-19 に関連する検査と治療に関する患者の自己負担のあり方である。米国における通常の医療保険契約では、保険料を手頃なものにするために、検査や治療費の補償に契約者の一定の自己負担や、保険会社が保障を行わない免責が伴うことも多い。しかし今回の COVID-19 においては、検査や治療に契約者の自己負担または「保険会社と契約者のコストシェアリング (費用分担)」を求めると、経済的な理由から感染しても検査、診療を受けないという選択をする人々が出てくる可能性が高い。それは当人の問題にとどまらず、社会全体に感染を広げるものとして、ぜひとも避けなければならない。パンデミックの厳しい状況下、非常事態宣言を受けて強力な権限を得た州当局からすれば、この点、ぜひとも医療保険会社の協力を得て、自己負担を発生させたくない。そこで、州は医療保険会社に対して COVID-19 の検査と治療に患者の自己負担が発生しないようにすることを強く求めた。

## 生命保険

生命保険には契約上、感染症のパンデミックを保険会社の免責事項とする規定はないので、コロナウイルス感染症による死亡にも死亡保険金が支払われる。ただし、より保障対象事項が限定的な、災害死亡・切断保険契約は、災害・事故による死亡のみを対象としており、通常は疾病による死亡は保険支払いの対象外とされているが、今般のコロナ禍においても、拡大適用は求めている。わが国では災害割増特約の保険金が支払われるという取扱いになっているが、米国では解釈が異なるようである。

貯蓄要素のある生命保険のうち、積立金額が長期金利、S&P 500 など特定の市場指数に連動している場合には、COVID-19 の影響により相場が下落したため、積立金額が低減した可能性がある。一方で、ほとんどの契約は最低保証を行っているので、現在の市場状況ほどには低減していないことが見込まれる。これは個人年金分野の変額年金およびインデックス連動型年金についても同様である。

生命保険会社がコロナ禍の中、まず求められたのは失効を防ぐ保険料支払い猶予期間の延長であった。

## 2 | 監督当局の動き(ニューヨーク州金融サービス監督局の事例)

非常事態宣言下、強い権限を与えられた各州では、感染を抑えるための個人の行動制限等を実施する一方、経済的に困窮する個人生活を支援するための施策にも踏み込んだ。そこでは、医療に直結する医療保険会社への要求は第一次の関心事であった。次の表は、米国でも最大の感染被害に直面しているニューヨーク州における、州知事または保険監督当局 (金融サービス監督局) が発出した指令等を時系列に並べたものである。

## ニューヨーク州における知事または保険監督当局の保険会社向けの指令等

月日	指令等	対象保険分野	内 容
3月3日	コストシェアリング指令	医療保険	医療保険会社は、検査所検査、ネットワーク内外のクリニック訪問、緊急治療室訪問等による、コロナウイルス感染検査について、契約者に自己負担を求めることを放棄する必要がある。 医療保険会社は、遠隔医療が補償されることを確認する…
	処方箋薬指令		
	テレヘルス指令		
3月13日	コストシェアリング指令	医療保険	病院、手術、または医療費を補償する保険契約は、検査または関連する訪問に対して、自己負担を課すことはできない。
3月15日	コストシェアリング指令	医療保険	包括的なヘルスプランがネットワーク内遠隔医療サービスの自己負担を請求することを禁止する。
3月20日	特別登録（申込）期間	医療保険	州のインターネット医療保険取引所で2020年4月15日まで医療保険の特別申込期間を実施する
3月27日	保険料/失効指令	生命保険 損害保険 医療保険	生命保険料の支払いが90日間繰り延べられ、損害保険料の支払いが60日間繰り延べられる。遅れた保険料の支払いには1年間が充てられる。 医療保険を失った消費者は、州のインターネット医療保険取引所が実施する特別申込期間中に医療保険を申込みことができる
	特別登録（申込）期間		
4月7日	保険料/失効指令	医療保険	医療保険会社は、契約者がCovid19による困窮を示した場合、保険料の支払い期限を契約上の猶予期間の終わりまたは2020年6月1日のいずれか遅い方にしなければならない。
4月8日	特別登録（申込）期間	医療保険	州のインターネット医療保険取引所での医療保険の特別申込期間を2020年5月15日までに延期する

（資料）NAICのコロナウイルスリソースセンターの情報から作成

以上、見られるように、まず事態の発生当初に焦点となったのは、コロナウイルス感染の検査、治療等に関する医療保険の医療費自己負担問題であった。遠隔医療の推進についても自己負担が問題となった。

生命保険をも対象とする指令が出されたのは3月も末の3月27日である。3月27日の指令に関して、ニューヨーク州金融サービス監督局が発表したリリース文書の抜粋を以下に記載する。

### 生命および財産および損害保険の保険料支払いの延期を義務付ける緊急規制を採択（2020年3月27日）

ニューヨーク州金融サービス局は本日、ニューヨーク州が規制する生命保険および年金契約の発行者、損害保険会社、保険料ファイナンスエージェンシーに、COVID-19により財政難に直面しているニューヨークの消費者および企業に救済を提供することを要求する緊急規制を採択しました。

COVID-19が原因で経済的困難に直面している消費者は、生命保険料の支払いを90日間延期することができます。COVID-19が原因で経済的困難に直面している消費者および中小企業は、損害保険の保険料の支払いを60日間延期することができます。プレミアムファイナンシャルエージェンシーは、保険会社と同じ救済を提供する必要があります。これは、アンドリューM.クオモ知事の知事令202.13に従うものです。

「州政府と保険業界は、COVID-19の大流行により財務的に苦しんでいる人々を支援するために、引き続き協力する必要があります」と、リンダA.レイスウェル長官は述べた。「クオモ知事のリーダーシップの下、この困難な時期に経済的困難に直面しているニューヨーカーに、保険料支払い、その他の保険契約関連の決定を行うための追加の時間を与えるために行動を起こしています。」



さらに、金融サービス監督局は無保険のニューヨーク市民が4月1日から4月15日までの特別登録期間のうちにニューヨーク州のインターネット医療保険取引所を通じて医療保険を取得できることを発表しました。

## 生命保険、個人年金契約

ニューヨークの生命保険業界の80%以上を代表するニューヨーク生命保険協議会（LICONY）の134のメンバーは、COVID-19パンデミックによる財政難の場合の保険料と手数料の支払い、および生命保険契約と年金契約に基づく保険契約者または証明書所有者の権利の行使の猶予期間を90日間に延長することに合意しました。金融サービス監督局が採択した緊急規制は、州内の規制対象の生命保険および年金契約のすべての発行者に同じ救済を与えるよう指示することにより、平等な競争条件を保証します。

「LICONYのメンバーは、現在の経済状況が顧客に与える影響について深く懸念しています」とLICONYの会長兼CEOのMary A. Griffinは述べています。「私たちのメンバーは、この困難な時期におけるクオモ知事およびレースウェル監督長官とのパートナーシップを誇りに思っており、COVID-19の結果として経済的困難に遭遇したすべての人に保険料支払いの90日間の猶予期間を提供することで、顧客を支援する用意があります。」

監督長官は、LICONYの理解とパートナーシップを高く評価しました。

金融サービス監督局は生命保険および年金契約の発行者に対し、COVID-19による財政的困難に陥った保険契約者または年金証書所有者に以下の救済を提供することを要求します：

- ・保険料および手数料の支払いの猶予期間を90日間に延長し、90日の間、支払いがないことが生命保険または年金の失効につながらないことを確かにする。
  - ・90日の期間中は、それ以外の場合の支払い遅れの手数料を免除し、信用格付け機関に支払いの遅延を報告しない。
  - ・90日の期間中に支払われない保険料は、続く12か月の間に均等払いで支払われることを許可します。
- そして
- ・生命保険および年金契約に基づく保険契約者および契約者の権利と給付を行使する期間を90日間延長します。

## 医療保険特別登録期間の取り扱い

金融サービス監督局はまた、無保険の個人が4月1日から4月15日までの特別な登録期間のうちに、ニューヨーク州の医療保険インターネット取引所を通じて医療保険の保障を受けることができると発表しました。これまで、2,244人のニューヨーカーがすでに応募しています。

パンデミックにより職を失ったニューヨーカーは、保障を失った日から60日以内であればいつでも取引所に登録できます。または、他のニューヨーカー州保険プログラムである、メディケイド、低プレミアムエッセンシャルプラン、チャイルドヘルスプランに登録する資格があります。

ニューヨーカーは、[nystateofhealth.ny.gov](http://nystateofhealth.ny.gov) からオンラインで、855-355-5777 に電話で、または登録アシスタントの助けを借りて、“NY State of Health”を通じて保険申込みできます。

### 3— 医療保険業界の動向(ユナイテッドヘルスケアの対応事例)

医療保険米国最大手のユナイテッドヘルスケアは、上記の監督当局の要請に沿う形で顧客対応を行っている。他の大手医療保険会社についても、ほぼ同様の対応が行われている。

各種情報からユナイテッドヘルスケアの主な COVID-19 への対応事例をまとめると、以下の通り。

- すべてのサービスレベルを維持しつつ非臨床スタッフの 90%が在宅勤務に移行した。
- COVID-19 の診断検査・治療にかかる費用の自己負担を全額免除している。
- 無料で無制限のテレヘルス訪問（遠隔医療）を提供している。
- 2020年3月31日から2020年6月18日までの期間は、自社ネットワーク内での COVID-19 以外の遠隔医療訪問についても自己負担を求めない。
- テレヘルスラインでメンバーと患者にサービスを提供するために、700人の Advance Practice Clinicians を配置。
- 5月31日までの期間は、急性期医療施設入院者が他の一般入院施設へ転院することに事前の許可を求めない。これによりコロナウイルス感染者の急性期施設への入院を行いやすくしている。
- 法人の顧客を対象に、医療保険を辞退した従業員を追加できる特別加入期間を設けた。
- すべてのアメリカ人がメンタルヘルスの影響に対処できるよう、メンタルヘルスマバイルアプリと24時間365日対応の心のサポート電話回線を無料で利用できるように解放した。
- 最もリスクの高いヘルスケアメンバーに推奨されるアクションを示すシンプトンチェッカーなどのトリアージツールを導入した。これらのツールは、症状の迅速な評価に必要な予防、保険適用範囲、ケア・サポートに関する最新情報を提供し、テレヘルス訪問のスケジュール、看護師との会話、処方薬の補充や自宅への配達のスケジュール、および1日24時間の精神的サポートへのアクセスを可能にする。
- ミネアポリス、セントポール、ラスベガス等で、困っている人のためにカフェテリアとフードサービスチームを組織し、1週間に75,000食以上の食事を提供した。

### 4— 生命保険業界の動向とニューヨークライフの対応事例

先にも記したように、医療保険会社に比べれば、生命保険会社の契約者への対応は、保険料支払い猶予期間の延長程度にとどまっており、一步後ろに下がった対応となっている。その他の対応としては、経済情勢悪化の中で保険給付支払いへの懸念が高まるのを防ぐため会社の健全性をアピールする会社が多い。また、経済情勢の悪化の中で、経済的に困窮する契約者のために、本来は老後資金の形成手段であるはずの個人年金資金の一部引き出しに関する手数料をゼロにするという対応も行われている。これは3月27日に成立した「コロナウイルス救援救済経済安全保障法（CARES）」の中で退職金口座からの引き出しやローンが認められたことに対応するものである。

## 1 | 生命保険協会の社会的要請への対応姿勢

以下は、2020年3月20日のNAIC春季大会「COVID-19特別セッション」における米国生命保険協会Susan K. Neely氏のスピーチ「COVID-19への生命保険業界の対応」からの抜粋である。

### 準備はできています

1. 生命保険会社は、その責務を果たす準備ができています。はい、できています。これについては疑問の余地はない。州ごとの規制が機能しているため、私たちの財務状況は健全です。2008年を振り返ってみてください。私たちは、COVID-19によって影響を受けた家族や企業に約束された給付を提供する準備ができています。
2. 全国の生命保険会社は、業務の中断を回避する態勢を整えているか。はい、整えています。私たちの会社は行動を起こしている。その中には次のようなものがある。
  - ・ 中断のないサービスを確保するための在宅勤務ポリシーの制定
  - ・ 離れた場所にいる従業員をスタッフ配置したコールセンター
  - ・ 電子署名技術の拡張などの実際的な手順の実施
  - ・ 最も必要性の高い領域にクロストレーニング済みのチームを配置
  - ・ 代替の引き受けを活性化。また、パラメディカルとのコンタクトなしに保険商品を引き受けるためのあらゆる可能な方法を模索しています。そして、この点を付け加えておきます。保険会社は、自然災害や予期せぬ事態により助けを求めている保険契約者に日々、協力しています。コロナウイルスのパンデミックも例外ではありません。
3. 生保は不安定な市場の中で貯蓄者や退職者を支援する態勢を整えているか。はい、整えています。私たちの保証は、消費者が必要なお金があるという安心感を提供します。
4. 生命保険会社は、地域社会を支えるための取り組みを強化しているか。はい、強化しています。私たちの会社は、その財団を通じて、COVIDの大流行の間に、地元のコミュニティフードバンクや、地元および国の非営利団体に寄付を行っています。

## 2 | ニューヨークライフの事例

### 最も重要なものを守ること CEO メッセージから抜粋

ここ数週間、コロナウイルスは私たちの意識や地域社会に蔓延し、私たち全員に懸念を引き起こしています。私たちの仕事、経済、そして全体的な金融安全保障だけでなく、本当に重要なこと、私たちの健康と安全、そして私たちが最も大切に思う人々の健康と安全のためにも、結果が不確実であると感じているので、現在の出来事はとても不穏です。過去 175 年間、19 世紀の黄熱病、1918 年のスペイン風邪の大流行、2 度の世界大戦、大恐慌、2008~2009 年の金融危機を経て、私たちは顧客とその愛する人々の未来を守りながら、強さと共感の両方を示すことができました。過去の危機をすべて経験し、うまく切り抜けてきた私たちには、将来を予測することはできないという謙虚さがありますが、将来起こり得る事態に備えられるという自信があります。顧客に自信を持っていただけるのは、当社の長い歴史（あなたがたのような人々への 175 年間に及ぶサービス）だけではなく、当社が築き上げてきた基本的な価値観（財務力、誠実さ、人間性）に忠実であり続けていること、そして、株主のいない相互会社としての独自のアイデンティティ

に根ざすことを選択したことによるのでしょう。当社は、当社の保険契約者に集中することができ、顧客と顧客の幸福を最優先に考えることができます。

今後数日、数週間、さらなる疑問や不確実性が生じる可能性があります。私たちが助けるためにここにおり、いつでも待機していることをご理解ください。何かご質問や不明な点がございましたら、ニューヨークライフの担当者までお気軽にお問い合わせください。担当者は、荒れ狂う環境の中を案内したり、質問にお答えしたり、顧客の要望にお応えする用意があります。また、アカウントにはいつでもオンラインでアクセスできることも覚えておいてください。

従業員の安全と健康を守るために、在宅勤務や柔軟な勤務体制の導入、国内外への出張の中止、大規模な外部集会への参加の禁止、対面による社内会議の規模の制限、全社的なバーチャルコミュニケーション機能の利用拡大などを実施していることをご理解ください。このような大きな変化にもかかわらず、私たちは、顧客が期待される迅速で思いやりのあるサービスを提供し続けるよう努めてまいります。

私たちが愛する人々の健康と安全ほど重要なものはない。私たちはそれを深く理解し、共にこの危機を乗り越えることができるということを知っています。

## ニューヨークライフの COVID-19 に関する Q&A から抜粋

### 保険料の未払いで保障、保護が終了してしまうことを防ぐために、ニューヨークライフは何をしていますか？

COVID-19 のため、今後数日および数週間のうちに、保険契約者の一部が保険料の支払いを行うことができなくなる可能性があることを理解しており、いくつかの支援を提供しています。

まず、ニューヨークライフは延滞料金を請求しません。

また、すべての州で、少なくとも最初の保険料の支払いを行っている人で、COVID-19 のために保険料の支払いに時間を必要とする保険契約者については、保険料の未払いのために保険が失効することを一時的に停止しています。この保険料支払いの柔軟性を開始するための行動は必要ありません。

### ニューヨークライフの個人年金加入者ですが、現金が欲しいです。何か追加的なオプションの提供はありませんか？

現在の状況が当社の契約者の資産状況に与える影響は理解しております。その結果、追って通知があるまで、以下のサポートを提供します。COVID-19 により財務的な影響を受けている保険契約者のために、解約手数料なしで行える資金引き出しの割合を、年金積立金額の 10%から 15%に増額します。

## 5—さいごに

以上、わが国でもコロナウイルス感染拡大が懸念される中で、感染がすでに急拡大している米国における医療保険、生命保険を巡る状況を見てきた。現在は感染をいかに食い止めるかが急務のまさに有事であり、保険会社の業績はどう変わったか、健全性はどうか、などといった平時の課題はあまり話題になっていない。まずは、日米とも、感染を食い止めることが先決。一日でも早い終息を願うばかりである。