

# 保険・年金 フォーカス

## 目の不自由な方など印刷物を読むのが困難な方向けの保険会社の対応

保険研究部 主任研究員 小林 直人

(03)3512-1822 nkobayashi@nli-research.co.jp

### 1—はじめに

保険会社の商品は、商品そのものを見てみたり、触ってみたりすることができない。そうした保険会社の商品の内容・取り扱いは、約款をはじめ、様々な通知物等、書面に記載された文字や図面によりお客様に伝えられることが多い。しかし、目の不自由な方は、そうした文字等から情報を得るのに困難が伴う。

目の不自由な方の情報取得の困難さを軽減・解消するためには視覚に代わって触覚や聴覚等を活用することが多いようである<sup>1</sup>。触覚に頼るものとして点字、聴覚に頼るものとして音声あげられよう。

保険会社によっては、目の不自由な方への対応として、点字や音声を活用した対応を行っているので、対応事例を紹介する。

### 2—保険会社の対応事例

#### 1 | 点字等の導入事例

明治安田生命保険、アフラック生命保険、ジブラルタ生命保険、プルデンシャルジブラルタファイナンシャル生命保険、アメリカンホーム医療・損害保険が点字を導入している。

明治安田生命保険は、専任担当者が自力での手続きが困難な顧客をサポートする「アシストデスク」を設置し、点字・QRコードを記載した「アシストカード」を発行し、顧客がカードに記載されているフリーダイヤルやQRコードを用いて「アシストデスク」に連絡可能としている<sup>2</sup>。

<sup>1</sup> 日本理学療法士協会「障害者自立支援機器の活用のための支援体制構築の活性化に向けた調査研究事業報告書」2018年3月9頁 ([http://www.japanpt.or.jp/upload/japanpt/obj/files/chosa/h29\\_03.pdf](http://www.japanpt.or.jp/upload/japanpt/obj/files/chosa/h29_03.pdf), 2020年5月20日最終閲覧)、日本理学療法士協会「障害者支援機器の活用ガイドブック」2018年3月10頁 ([http://www.japanpt.or.jp/upload/japanpt/obj/files/chosa/h29\\_05.pdf](http://www.japanpt.or.jp/upload/japanpt/obj/files/chosa/h29_05.pdf), 2020年5月20日最終閲覧)。

<sup>2</sup> 明治安田生命保険「ご高齢のご加入者さまへのアフターフォロー充実の取組み 「MYアシスト+」 制度の創設について～超高齢社会におけるお客さまの手続きの利便性を向上させるために～」 ([https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2017/pdf/20180316\\_01.pdf](https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/release/2017/pdf/20180316_01.pdf), 2020年5月1日最終閲覧)。

## 《明治安田生命保険：アシストカードイメージ》〔明治安田生命保険ホームページより〕



当社名、登録番号、専用フリーダイヤルは点字でも表示

裏面には、専用メール受付サイトへのガイドとQRコードを記載

また、アフラック生命保険、ジブラルタ生命保険、プルデンシャルジブラルタファイナンシャル生命保険、アメリカンホーム医療・損害保険は、保険証券や契約内容について、点字で記載した説明書等を提供している。

アフラック生命保険は、お客様からの要望により、保険契約の内容等における一定の基本項目について点字記載された「点字ご契約内容説明書」を提供している<sup>3</sup>。

ジブラルタ生命保険は、保険証券の記載内容（契約関係者氏名・保険金額・特約金額・保険期間等）について、点字で確認できる<sup>4</sup>。

プルデンシャルジブラルタファイナンシャル生命保険は、加入時に送付している保険証券や、年1回送付している「ご契約内容のお知らせ」に、点字での案内を同封している。また、封筒に通知名と会社名を表示した点字シールを貼付している。このほか、同社では対面での手続き時の意思疎通手段の強化として、対話支援システムを導入し、障がいをお持ちの方に配慮した取り組みを進めている<sup>5</sup>。

アメリカンホーム医療・損害保険は、点字書類を希望する場合に問い合わせ窓口へ連絡することで、契約内容（証券、加入者証記載の補償内容）を点字で確認することができる<sup>6</sup>。

## 2 | 音声約款・音声コード等の導入事例

音声を活用した対応事例として DAISY（デイジー）や音声コード Uni-Voice（ユニボイス）を導入している事例がある

### (1) DAISY（デイジー）の導入事例

<sup>3</sup> アフラック生命保険「耳や言葉、目の不自由なお客様」([https://www.aflac.co.jp/home\\_support\\_disabilities.html#visuallyImpaired](https://www.aflac.co.jp/home_support_disabilities.html#visuallyImpaired), 2020年5月25日最終閲覧)。

<sup>4</sup> ジブラルタ生命保険「耳や言葉、目のご不自由なお客さまへ」(<https://www.gib-life.co.jp/st/inquiry/handicapped.html>, 2020年5月1日最終閲覧)。

<sup>5</sup> プルデンシャルジブラルタファイナンシャル生命保険「目が不自由なお客さまのために「ご契約内容のお知らせ」に点字表示のある封筒を導入」2018年1月11日(<http://www.pgf-life.co.jp/hpcms/news/NB300.do?NID=1433>, 2020年5月25日最終閲覧)。

<sup>6</sup> アメリカンホーム医療・損害保険「耳や言葉、目の不自由なお客さまへ」([http://www.americanhome.co.jp/v2/customers/disability\\_ops.html](http://www.americanhome.co.jp/v2/customers/disability_ops.html), 2020年5月25日最終閲覧)。

## ①DAISY (デージー)とは

「DAISY」とは、Digital Accessible Information SYstem の略で、日本では「アクセシブルな情報システム」と訳されている<sup>7</sup>。

ここ数年来、視覚障害者や普通の印刷物を読むことが困難な人々のために、カセットに代わるデジタル録音図書の国際標準規格として、50 カ国以上の会員団体に構成するデージーコンソーシアム（本部スイス）により開発と維持が行われている情報システムである。

デージーコンソーシアム公認のオーサリングツールを使ってデジタル図書を作ることができ、専用の機械やパソコンにソフトウェアをインストールして再生をすることができる。

国内では、点字図書館や一部の公共図書館、ボランティアグループなどでデージー録音図書が製作され、主な記録媒体である CD-ROM によって貸し出されているようである。

また、デージー録音図書を製作する様々なソフトウェアや再生用ソフトウェアが紹介されている。

## ②デージーの導入事例

明治安田生命保険は、既述の「アシストデスク」を設置し、点字・QRコードを記載した「アシストカード」の発行に加え、ご契約のしおり・約款に関わる目の不自由な方に対する対応として、「米ドル建・一時払養老保険」について音声約款（音声デージー・テキストデータ）を提供している<sup>8</sup>。同社のホームページからデータをダウンロードし、再生専用機またはパソコン等により再生することで、当該商品の契約締結前交付書面、ご契約のしおり、定款、約款が音声で提供される。

### (2) 音声コード Uni-Voice (ユニボイス) の導入事例

#### ①音声コード Uni-Voice (ユニボイス)とは

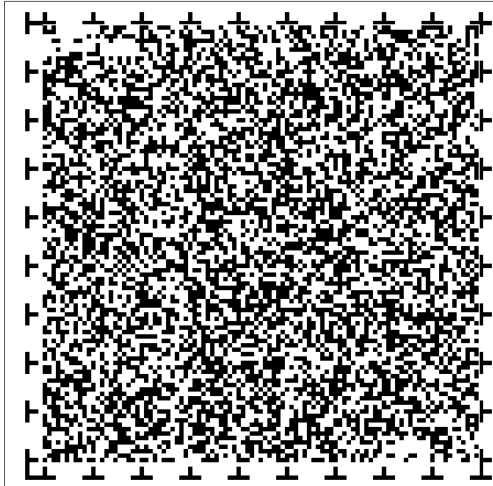
「音声コード Uni-Voice」は、JAVIS(日本視覚障がい情報普及支援協会)が開発した漢字を含む文字データ約 800 文字を記録できる携帯電話対応 2 次元バーコードである<sup>9</sup>。ユニボイスをスマートフォン用音声コードリーダーアプリ「Uni-Voice」(iOS/Android 版)および、視覚障害者向けアプリ「Uni-Voice Blind」(iOS 版のみ)で読み取ることで、ユニボイスに格納された文字情報を音声で読み上げると同時に、テキストにて画面表示されるというものである。目の不自由な方が音声コードの位置を確認するために穴あけ加工で半円の切り欠き加工をすることとされている。

<sup>7</sup> 日本障害者リハビリテーション協会「DAISYとは」(<https://www.dinf.ne.jp/doc/daisy/about/index.html>), 2020年5月25日最終閲覧)。

<sup>8</sup> 明治安田生命保険「目の不自由な方など印刷物を読むのが困難な方向けの「米ドル建・一時払養老保険」の音声約款等(音声デージー・テキストデータ)」(<https://www.meijiyasuda.co.jp/find/list/dolyourou/voice/index.html>), 2020年5月25日最終閲覧)。

<sup>9</sup> 日本視覚障がい情報普及支援協会「音声コード Uni-Voice は、「読めない」ハンディを解決する“高アクセシビリティ情報発信”を提供します!!」(<https://www.javis.jp/index.php>), 2020年5月25日最終閲覧)、「音声コード Uni-Voice 技術仕様書バリアブル印刷品質評価版」2016年5月20日6頁([https://www.javis.jp/pdf/uni-voice\\_VariablePrintSpec\\_28.5.20.pdf](https://www.javis.jp/pdf/uni-voice_VariablePrintSpec_28.5.20.pdf)), 2020年5月25日最終閲覧)、「音声コード Uni-Voice のご案内」([https://www.javis.jp/pdf/JAVIS\\_201909.pdf](https://www.javis.jp/pdf/JAVIS_201909.pdf)), 2020年5月25日最終閲覧)。

《日本視覚障がい情報普及支援協会：音声コードUni-Voice イメージ》〔日本視覚障がい情報普及支援協会ホームページより〕



## ②ユニボイスの導入事例

オリックス生命保険、プルデンシャルジブラルタファイナンシャル生命保険、SBI損害保険、三井住友海上あいおい生命保険は、以下の通り、お客様宛の送付物や事務用の冊子にユニボイスを導入し、音声を用いて目の不自由な方へ情報提供する取り組みを行っている。

オリックス生命保険は、郵送物の一部（「ご契約失効のお知らせ兼復活のおすすめ」）にユニボイスを用いた音声案内電子サービスを導入し、スマートフォン・タブレット用のアプリケーションを使用することにより、重要な情報をテキスト表示または音声読み上げで提供している<sup>10</sup>。

<sup>10</sup> オリックス生命保険「業界初、お客さまの契約内容に合わせた音声案内電子サービスを導入～高齢者や目が不自由な方向けに重要情報のご案内方法を改善～」2018年5月23日 (<https://www.orixlife.co.jp/about/news/2018/pdf/n180523.pdf?oKl=14wpaal>, 2020年5月25日最終閲覧)。





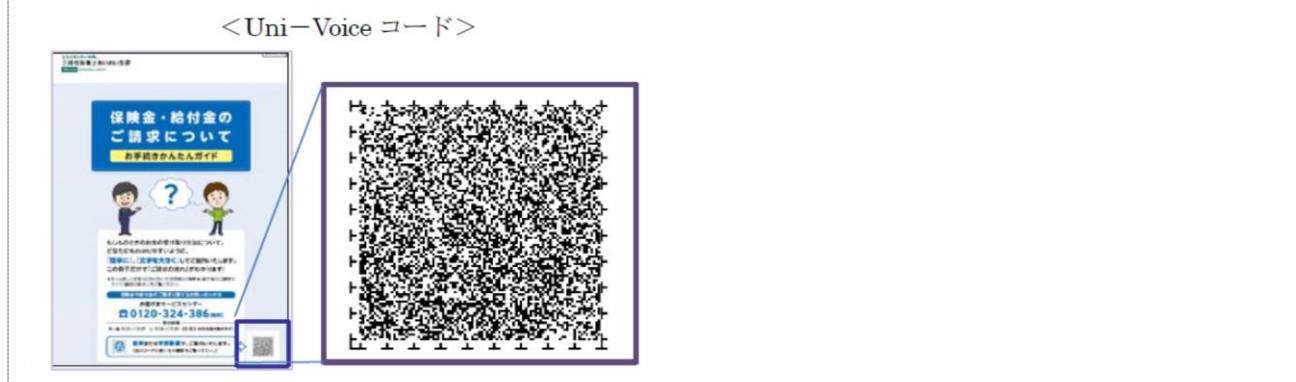
SBI損害保険は、ユニボイスを用いた音声案内電子サービスを郵送物の一部に導入している。がん保険や火災保険の請求資料や保険証券を送付する際の封筒から開始し、がん保険の重要事項説明書やサービスガイドなどへ順次拡大をしていくことを発表している<sup>12</sup>。

《SBI損害保険：音声案内電子サービスイメージ》〔SBI損害保険ホームページより〕



これらの保険会社の郵送物への音声コードの導入例とは違った導入例として、三井住友海上あいおい生命保険の導入例があげられる。同社は、保険金・給付金の請求手続き案内冊子にユニボイスを用いて音声と手話動画のガイダンスを同時収集している<sup>13</sup>。

《三井住友海上あいおい生命保険：保険金・給付金請求手続き案内冊子音声案内イメージ》〔三井住友海上あいおい生命保険ホームページより〕



<sup>12</sup> SBI損害保険「郵送物の一部に音声案内電子サービスを導入～ご高齢・目の不自由なお客さまへのサービス向上～」2019年5月31日 (<https://www.sbisonpo.co.jp/company/news/2019/0531.html>, 2020年5月25日最終閲覧)。

<sup>13</sup> 三井住友海上あいおい生命保険「保険金・給付金ご請求手続きのご案内冊子の機能を拡張～生命保険業界初！音声・手話動画のガイダンス機能を同時収録～」2019年3月28日 ([https://www.msa-life.co.jp/news/pdf/20190328\\_univoice.pdf](https://www.msa-life.co.jp/news/pdf/20190328_univoice.pdf), 2020年5月25日最終閲覧)。

### 3—保険会社以外の対応事例

保険会社以外の目の不自由な方への対応事例を紹介しておく。

#### 1 | 国立国会図書館等における事例

国立国会図書館は学術文献録音図書の提供等を行っている<sup>14</sup>。

専門性が高く、各機関で製作が難しい学術文献を録音図書の製作対象としている。

2002年からはそれまでのアナログ録音に代わり、すべてデイジー仕様によるデジタル録音で製作し、CD-ROMに記録している。

収集した公共図書館のデータと国立国会図書館が製作した学術文献の音声デイジー・点字データは国立国会図書館サーチの障害者向け資料検索から利用することができる<sup>15</sup>。

国立国会図書館製作の学術文献録音図書（テープ及びページ）は、国立国会図書館における来館利用のほか、貸出承認館として登録されている全国の公共図書館、大学図書館、点字図書館等を通して借り受け、その図書館内において、または自宅等に持ち帰って利用可能である<sup>16</sup>。

音声デイジーについては、2014年1月からは視覚障害者等用データの送信サービスによって、データをインターネット経由で送信している。

点字データはダウンロードしてピンが上下に動いて物理的に点字を表示する機器である点字ディスプレイ等で利用が可能である。

視覚障害者等の利用に供するための学術文献を原本としたデイジー録音図書を製作するための要件をまとめた「学術文献録音図書（DAISY形式）製作に関する仕様書」において、作業概要等を公開している<sup>17</sup>。

#### 2 | 水道使用量のお知らせや請求書等における音声コードの導入事例

水道使用量等のお知らせや請求書、「ねんきん定期便」や年金受給者に対する通知書、地図などにユニボイスが導入されている<sup>18</sup>。

導入事例は特定非営利活動法人日本視覚障がい情報普及支援協会のホームページで紹介されている。

<sup>14</sup> 国立国会図書館「学術文献録音図書の製作と提供」(<https://www.ndl.go.jp/jp/library/supportvisual/geppo201501/article01.html>, 2020年5月19日最終閲覧)。

<sup>15</sup> 国立国会図書館「視覚障害者等用データの収集および送信サービス」(<https://www.ndl.go.jp/jp/library/supportvisual/geppo201501/article04.html>, 2020年5月19日最終閲覧)。

<sup>16</sup> 国立国会図書館「学術文献録音図書の製作と提供」(<https://www.ndl.go.jp/jp/library/supportvisual/geppo201501/article01.html>, 2020年5月19日最終閲覧)。

<sup>17</sup> 国立国会図書館「学術文献録音図書の製作」(<https://www.ndl.go.jp/jp/library/supportvisual/supportvisual-02.html>, 2020年5月19日最終閲覧)、国立国会図書館「学術文献録音図書（DAISY形式）製作に関する仕様書 ver. 2019.1」2019年4月([https://www.ndl.go.jp/jp/library/supportvisual/docs/ac\\_audiodaisy\\_spec.pdf](https://www.ndl.go.jp/jp/library/supportvisual/docs/ac_audiodaisy_spec.pdf), 2020年5月19日最終閲覧)。

<sup>18</sup> 日本視覚障がい情報普及支援協会「音声コード Uni-Voice は、「読めない」ハンディを解決する“高アクセシビリティ情報発信”を提供します!!」(<https://www.javis.jp/index.php>, 2020年5月18日最終閲覧)、「音声コード Uni-Voice のご案内」([https://www.javis.jp/pdf/JAVIS\\_201909.pdf](https://www.javis.jp/pdf/JAVIS_201909.pdf), 2020年5月15日最終閲覧)、日本年金機構「『ねんきん定期便』に印刷されている音声コードとはなんですか。」(<https://www.nenkin.go.jp/faq/nteikibin/teikibinkisainaiyo/sonota/1003.html>, 2020年5月18日最終閲覧)、日本年金機構「視覚障害のある年金受給者に対する通知書の改善について」(<https://www.nenkin.go.jp/oshirase/taisetu/2018/201806/2018060102.html>, 2020年5月18日最終閲覧)。

### 3 | 東日本旅客鉄道株式会社の事例

東日本旅客鉄道株式会社は、一部のホームページについて、一部漢字をひらがなで表記することで、音声読み上げソフトへの対応に配慮して制作している<sup>19</sup>。

## 4——その他の支援機器・ソフト

デージーやユニボイスの導入事例を紹介したが、それ以外の支援機器・ソフトをいくつか紹介しておく<sup>20</sup>。

### 1 | 触覚を利用した機器・ソフト～点字文書作成ソフト・点字プリンター等

原文テキストを仮名と点字に変換するソフト<sup>21</sup>、点字を紙に印字する装置がある<sup>22</sup>。

また、画面に表示される文字情報を点字ピン・ディスプレイに出力する装置もある<sup>23</sup>。

#### 《ケージーエス：ブレイルメモスマート Air16 BMSAIR16》【ケージーエスホームページより】



### 2 | 聴覚を利用した機器・ソフト～パソコンの画面読み上げソフト・音声読書機

パソコンの画面情報を音声で読み上げるソフト<sup>24</sup>や目の前の文書を読み上げる超小型のウェアラブル

<sup>19</sup> 東日本旅客鉄道株式会社「目の不自由なお客さまへ」([https://www.jreast.co.jp/equipment/equipment\\_2/](https://www.jreast.co.jp/equipment/equipment_2/), 2020年5月25日最終閲覧)。

<sup>20</sup> 電子出版制作・流通協議会「電子書籍等の情報アクセシビリティの現状等に関する調査研究報告書」2019年3月29日52頁([https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000637255.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000637255.pdf), 2020年5月19日最終閲覧)以下に多くの例が紹介されている。

<sup>21</sup> 電子出版制作・流通協議会「電子書籍等の情報アクセシビリティの現状等に関する調査研究報告書」2019年3月29日74頁([https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000637255.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000637255.pdf), 2020年5月19日最終閲覧)、エクストラ「EXTRA for Windows Version 7」(<http://www.extra.co.jp/extra/index.html>, 2020年5月19日最終閲覧)。

<sup>22</sup> 日本テレソフト「点字プリンター」(<https://www.nippontelesoft.com/menu/pri.html>, 2020年5月25日最終閲覧)。

<sup>23</sup> 電子出版制作・流通協議会「電子書籍等の情報アクセシビリティの現状等に関する調査研究報告書」2019年3月29日75頁([https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000637255.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000637255.pdf), 2020年5月19日最終閲覧)、ケージーエス「点字ディスプレイブレイルメモスマート Air16 BMSAIR16」(<https://www.kgs-jpn.co.jp/index.php?%E8%A3%BD%E5%93%81%E8%A9%B3%E7%B4%B0>, 2020年5月19日最終閲覧)。



ル音声読書機がある。

超小型のウェアラブル音声読書機としては、メガネのフレームに装着して、目の前の文書を読み上げる音声読書機があり、本体のタッチバーに触れるだけの簡単操作で、カメラの視野に入った目の前の文書を明瞭な男性音で読み上げる装置である<sup>25</sup>。

《オーカム : OrCam My Eye2》【アメディアホームページより】



## 5—おわりに

多くの保険会社では近年、ご契約のしおり・約款をホームページで公開したり、CD-ROMに収めて配付したりしているので、従来の印刷物とは異なり、パソコンの音声読み上げ機能が使える場合も多いであろう。複数の保険会社の保険商品の約款について、筆者のパソコンのMicrosoft Edgeの「音声で読み上げる」という機能を使って試してみたところ、音声で提供された。しかし、一般に指摘されているように、日本語の場合、漢字の読みという課題があるようである<sup>26</sup>。今回試してみた約款の読み上げでは、文字間にスペース(空白)がない漢字語句の場合、例えば、「支払事由」、「免責事由」はそれぞれ「シハライジユウ」、「メンセキジユウ」と正しく読み上げられた。しかしながら、(明治安田生命保険の既述の「米ドル建・一時払養老保険」以外の保険商品の約款やデージーではなくパソコンの音声読み上げソフト等を使用するために提供されている既述の「米ドル建・一時払養老保険」約款のテ

<sup>24</sup> 日本理学療法士協会「障害者自立支援機器の活用のための支援体制構築の活性化に向けた調査研究事業報告書」2018年3月10頁 ([http://www.japanpt.or.jp/upload/japanpt/obj/files/chosa/h29\\_03.pdf](http://www.japanpt.or.jp/upload/japanpt/obj/files/chosa/h29_03.pdf), 2020年5月20日最終閲覧)、日本理学療法士協会「障害者支援機器の活用ガイドブック」2018年3月12頁 ([http://www.japanpt.or.jp/upload/japanpt/obj/files/chosa/h29\\_05.pdf](http://www.japanpt.or.jp/upload/japanpt/obj/files/chosa/h29_05.pdf), 2020年5月20日最終閲覧)。

<sup>25</sup> 電子出版制作・流通協議会「電子書籍等の情報アクセシビリティの現状等に関する調査研究報告書」2019年3月29日56頁 ([https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000637255.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000637255.pdf), 2020年5月20日最終閲覧)、オーカム「OrCam MyEye 2.」(<https://www.orcam.com/ja/myeye2/>, 2020年5月20日最終閲覧)、アメディア「ウェアラブルデバイス OrCam My Eye2」(<http://www.amedia.co.jp/product/visual/videomagnifier/OrCam.html>, 2020年5月20日最終閲覧)。

<sup>26</sup> 電子出版制作・流通協議会「電子書籍等の情報アクセシビリティの現状等に関する調査研究報告書」2019年3月29日33頁、35頁 ([https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000637255.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000637255.pdf), 2020年5月20日最終閲覧)。

キストデータを windows の「ナレーター」機能で音声読み上げした場合も含めて)「保険金」、「給付金」は正しくはそれぞれ「ホケンキン」、「キュウフキン」と読むべきところを、「ホケンカネ」、「キュウフカネ」と読み上げられた。これに対して、先に紹介した明治安田生命保険の「米ドル建・一時払養老保険」の音声約款(デイジー)では、「保険金」は正しく「ホケンキン」と読み上げられた。今後、こうした点の改善がさらに進められて、精度の向上が図られることを期待したい。