

# 消費者との「価値協創」がカギ

2005年から08年にかけて保険業界の不払い問題が発覚し、安心のために加入している保険が「本当は支払われないかもしれない」「万が一の際のセーフティネットが役に立たないかもしれない」という危機感を消費者は持った。その結果、人々の間に「保険のことをもっと勉強して理解しよう」という意識が強まっている。

一方、昨年の東日本大震災の発生とそれに伴う迅速な保険会社の対応は、社会に大きな安心感を与えた。生命保険会社が地震による免責条項を適用せずに災害関係の保険金・給付金の全額支払いを早期に決定したことや、損害保険会社が衛星写真や航空写真を活用した損害調査で迅速な保険金支払いに奔走したことなどは記憶に新しい。未曾有の大災害は、「絆」や「助け合い」、「つながり」の大切さを呼び起こし、掛け金を出し合って困った人を皆で支える保険制度の役割もまた再認識されている。

保険金の不払い問題と東日本大震災を経て、消費者の保険に対する関心が高まり、「保険の入口から出口まで」能動的にかかわる動きが加速しているように思う。さらに大震災以後、自分よりも他人の幸福を願う利他の精神が横溢し、自分ではなく、ほかの誰かを助けるために保険を選択しているようだ。

現代の消費者の特性を示すキーワードと

して「能動的」と「利他性」を挙げたい。この2つを満たす商品・サービスの提供が今後のカギを握るはずだ。

## 人気あるライフステージ変化型保険

では、消費者は具体的にどのような保険商品・サービスを望んでいるのか。

実は昨年、消費者と企業とで「あったら入りたい保険」を実際に商品設計してもらい、100人近くの方にアンケートでよい商品を選んでもらうという実証実験を行った。その結果は5月の生活経済学会で発表した。ライフステージ変化型保険の人气が最も高かった。そのほか、10年ごとに保障を見直せる保険や休・失業中の収入を補償する収入補償型のタイプ、親が介護状態になったときに給付金が受け取れる商品などが人気を集めた。驚くことに、死亡保障が欲しいという人はいなかった。

今の消費者は企業の既製品を売ってもらうのは好きではない。グローバルで伸びている企業のビジネスモデルは、消費者と一緒に価値作りをする「価値協創」型だ。

典型的な例はアップルで、たとえばiPhoneに好きなアプリケーションをどんどん入れていくことで、自分自身が新たな価値を創造できる。

実証実験では老後の介護施設など現物給付型の商品提案もあった。安全と安心に「能動的」にかかわり、誰かに安心を与えたいという「利他性」を同時に満たすのは何も現金給付だけではない。介護や福祉、子育て、防犯、ヘルスケアなどの現物給付も新しい機能として浮かび上がっている。

だが、過去にない商品・サービスの開発を検討するときに「規制の壁があるから困難だ」とする意見は多い。

現に生保商品の現物給付については、金融審議会で議論されたが時期尚早で先送りされた経緯がある。しかし、「規制は動かさないから、その範囲内で商品・サービスを考えなければいけない」というのは錯覚にすぎない。

## 自発的な動きが規制を動かす

保険業は金融の健全性確保のために免許制になっている。非常にガバメント（政府）の関与が強く、規制が先にあり、その枠内で商品・サービスを考える受け身の意識が業界内には強かった。いわゆる「業界横並び」という体質だ。

だが、これまでの金融行政を振り返ると、規制のあり方はさまざまに変化している。1970年代までのレギュレーション（規制）からディレギュレーション（規制緩和）、ベターレギュレーション（規制の質的向上）、リレギュレーション（再規制）へと、この40年間で目まぐるしく動く。規制が変遷するのは海外でも同様だ。

当然、金融規制を受けて日本の保険規制も変化する。規制が動くのであれば、保険会社や代理店、消費者側から「こういう規制をしたらもっとベターになる」という提案を自発的にしていけばよい。保険行政にかかわった立場から言わせていただければ「そういうことをご注文いただく時代」だ。

これまで、国内の保険商品・サービスは、欧米でヒットしたものをコピーして認可を取得することが多かった。だが今は日本独自の価値協創モデルの構築が求められる。これは商品開発だけでなく、保険に付随したサービス提供や海外進出の際にも有効だ。元来、同モデルは「皆で考える」「思いやり」「もてなし」という日本人の気質に合っている。不払い問題と東日本大震災への対応という「先進的な課題」を乗り越えた日本なら進化は可能なはずだ。

最近流行の進化論はダーウィンのそれより、エルドリッジやグールドによる「断続平衡説」。進化は少しずつゆっくりではなく、平穩状態を経て大きくドーンと起こるという理論だ。

少額短期保険会社や代理店、ブローカーの新たな動き、ネット生保の躍進など変化の胎動は聞こえている。今後大きく変わることができれば保険業界の未来は明るい。

慶応義塾大学先端研究センター特任教授  
(元・金融庁保険課長)

## 保井俊之

やすい・としゆき ● 1962年生まれ。東京大学教養学科卒業後、旧大蔵省へ。金融庁保険課長、同参事官、中央大学客員教授等を経て現職。国際基督教大学博士(学術)。政策研究大学院大学客員教授を兼務。

撮影：ヒダキトモ

