

**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について
～「MY長寿ご契約点検制度」「MY安心ファミリー登録制度」の2015年度実施状況～**

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 根岸 秋男）は、「MY長寿ご契約点検制度」（2015年4月開始）と「MY安心ファミリー登録制度」（2014年10月開始）について、2015年度の実施状況をお知らせいたします。

1. 「MY長寿ご契約点検制度」の2015年度実施状況

- ・対象約9万人のうち、87,700人（96.9%）のご契約点検（請求確認）をすることができ、約2,300件の各種お手続きに対応いたしました
- ・対象のお客さま約9万人のうち、87,700人（96.9%）のご契約点検（請求確認）をすることができ、点検制度の実施を通じて必要な約2,300件の各種お手続きに対応いたしました。
- ・特に、90歳以上のお客さまの状況確認では、住民票照会や当社職員の訪問確認も功を奏し99.6%のお客さまと接点を持つことができ、ご連絡先の整備や名義人変更、保険金・給付金のお支払いも進みました。アフターフォロー態勢の高度化が前進したものと考えており、2016年度も対象のお客さま約9万人への対応を行います。 ※点検フロー、お手続き件数、お客さまから感謝の声等については別紙をご覧ください



※「MY長寿ご契約点検制度」のイメージ写真

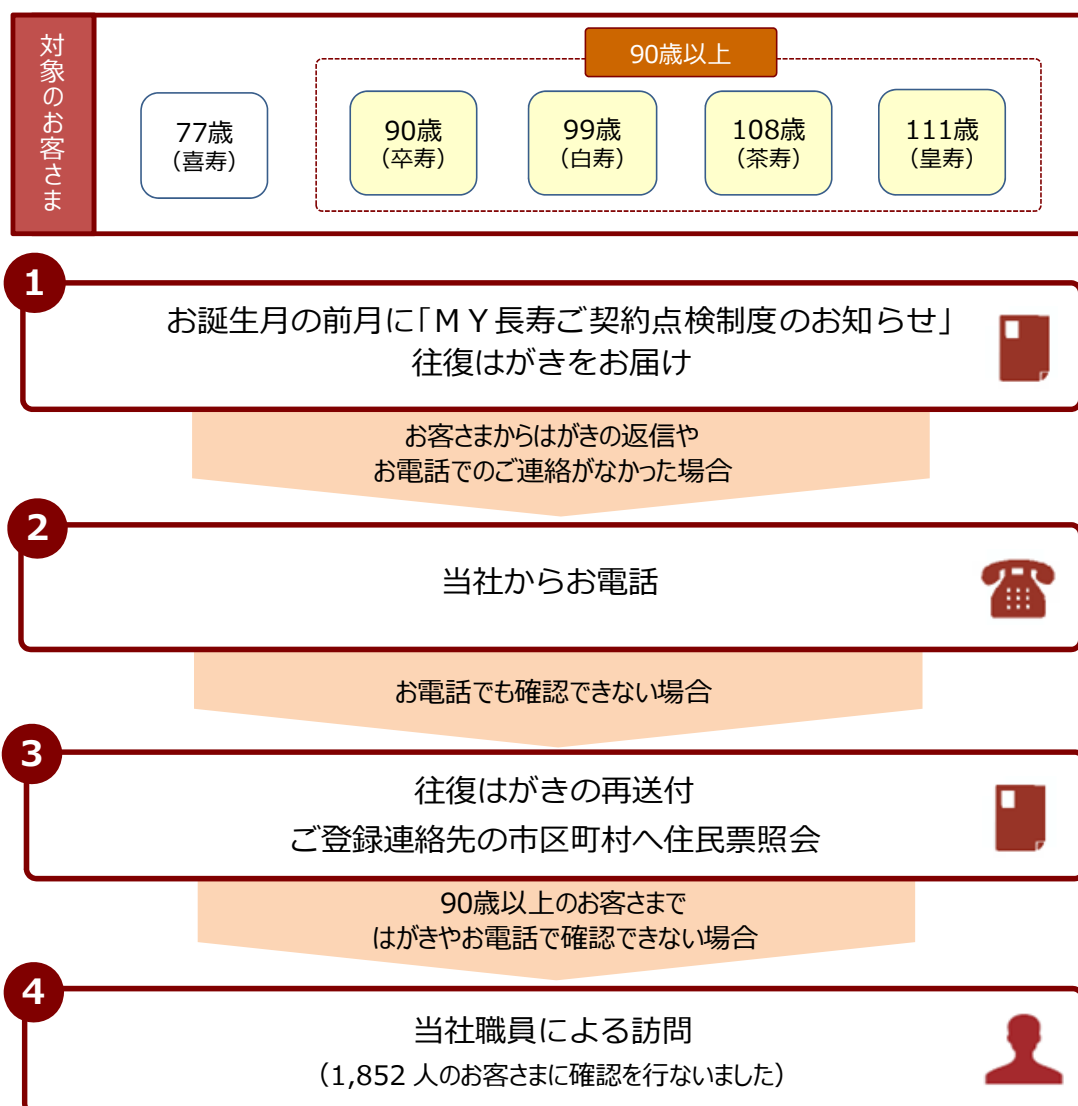
2. 「MY安心ファミリー登録制度」の状況

- ・累計約47万人（うち、65歳以上は累計約30万人）のご契約者に登録いただきました
- ・当社からご高齢加入者へのアクセス態勢を強化し、お支払いやお手続きの際のご連絡先を補強する観点から、「MY安心ファミリー登録制度」としてご契約者以外の連絡先（ご希望の第二連絡先）の登録を進めてまいりました。
- ・当制度は、ご契約者への連絡が困難になった場合に第二連絡先を通じて居所を把握し連絡させていただくものですが、制度開始以来、累計約47万人（うち、65歳以上は約30万人）のご登録をいただきました（2016年3月末時点）。
- ・上記のご契約点検（請求確認）の際にも用い、65人のお客さまとのアクセスに役立っており、引き続き登録に向けたご案内を強化してまいります。

以上

「MY長寿ご契約点検制度」の概要とお客さまのご反応

1. 点検フロー



■ 確認状況

	77歳	90歳以上	合計
対象のお客さま	71,915人	18,625人	90,540人
確認完了	96.2%	99.6%	96.9%
確認未了	3.8%	0.4%※	3.1%

(※) 確認未了となったケースは、訪問したところ空き家や別人居住などで確認できなかった場合等

上記以外に、企業保険から引き続き加入する点検対象の商品にご加入のお客さま（2,514 人）に対しても、お電話や訪問等による確認を行なっております（確認完了率 99.5%）

2. 「MY長寿ご契約点検制度」による保全手続きのお申し出・勧奨件数

手続き	主な内容	件数
連絡先の変更	転居先（施設入所やご家族との同居等）への住所変更	543 件
第二連絡先登録	ご契約者と連絡がとれない場合に備えて、ご契約者以外の連絡先を登録する手続き	54 件
名義人変更	ご契約者の死亡等による契約者変更や保険金受取人の変更	908 件
給付金請求	入院・手術等の給付金に関する請求	133 件
死亡保険金請求※	当制度対象契約のお受取人からの請求および住民票照会で判明して請求を勧奨したもの	243 件
合計	（上記以外のお手続きを含む総件数）	2,302 件

（※）死亡保険金請求の主な理由

お受取人が保険加入をご存じなかった、お客さまのご都合で申し出に時間がかかった、諸通知(明治安田生命からのお知らせ等)や担当者訪問をしてきたが連絡がとれなかった、はがき送付後にお亡くなりになった等

3. 当社に寄せられた感謝の声

	内容
制度について	MY長寿ご契約点検制度やMY安心ファミリー登録制度(第二連絡先)は、両親が高齢なので娘の私も助かります
	主人（ご契約者）が数日前に死亡。契約があることは知っていたが、詳細も不明で電話する時間もなくなっていたところ、連絡が入り大変助かった
保険金支払いについて	両親（ご契約者）はすでに亡くなっていたが、はがきや電話の連絡は、近頃の詐欺が心配で返答しなかった。生命保険に入っていることは知らなかったなので、今回の保険金は両親からの贈り物のように思う
	親（ご契約者）が生命保険に入っていることは知らなかったなので、連絡があったときは驚いた。本来はこちらから申し出をすべきところ、連絡をくれてありがとう

「MY長寿ご契約点検制度」実施の背景

- ・ 保険事故の発生を当社にお申し出いただくことができないお客さまや、連絡先変更の未実施によりご連絡がつかないお客さまの増加による未請求等をなくすための取組み

当社は、生命保険が一般に30年・40年の長期にわたるご契約であることから、生命保険の真の価値は、保障内容に加え、ご加入後の継続的な「アフターフォロー」によって生まれるものと考えています。特に、今後ますます加速していく超高齢社会においては、ご高齢者へのアフターフォロー態勢を高度化する必要があると考えています。

このため、これまでも保険金請求等の各種お手続きにおいて、請求書類への記入のしやすさ、提出書類の簡素化などの対応を進めるとともに、当社が保険事故の発生を知ったとき、ほかにも請求可能な保険金・給付金がないかを調査し、積極的に請求をご案内する「請求案内」※の取組みも強化してきました。

しかしながら、今後の高齢化のいっそうの進行を考慮すると、超長期にわたる保険期間中に、保険事故の発生を当社にお申し出いただくことができないお客さまや、連絡先変更の未実施によりご連絡がつかないお客さまの増加が想定されます。

そこで、これまでも取り組んできましたMYライフプランアドバイザーを中心とした定期的な訪問活動等のアフターフォローに加え、2015年4月より、「請求確認」※とその前提となる「連絡先確認」を行なう「MY長寿ご契約点検制度」を開始しました。

※ 用語の説明

「請求案内」：お客さまのお申し出により当社が保険事故の発生を知ったとき、ほかにも請求可能な保険金・給付金がないかを調査・確認し、積極的に請求をご案内

「請求確認」：お客さまからお申し出がない段階で、保険事故の発生の有無について当社が能動的に確認