

「みんなにやさしい保険アクセス」（金融包摂の取組み）の展開について

明治安田生命保険相互会社（執行役社長 永島 英器）は、2022年度より、金融包摂（注1）の取組みとして、「みんなにやさしい保険アクセス」を展開しておりますので、お知らせいたします。

社会に暮らす人々の多様性が広がるなか、当社は、企業ビジョン「信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社」の実現に向け、「ご高齢の方」「障がいをお持ちの方」「性的マイノリティ（LGBTQ）の方」「外国人の方」をはじめとする、さまざまなお客さまの特性に合わせたお手続き等の利便性向上に向けた取組みを、順次実施してまいりました。

今般、当社がサステナビリティ経営を推進していくにあたっての「優先課題（マテリアリティ）」に「金融包摂（金融アクセスの確保等）」を新たに加える（注2）とともに、上記の取組みを「お客さまのお手続き不便を解消し、誰ひとり取り残されることなく安心して契約の締結・維持管理を行なっていただくための取組み」と位置づけ、「みんなにやさしい保険アクセス」（注3）として推進してまいります。

また、「みんなにやさしい保険アクセス」の一環として、2022年4月より以下の取組みを開始し、「外国人の方」の利便性向上を図っております。

- ・5カ国語（英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語）による通訳サービス

お客さまが希望する場合には担当者とのコミュニケーションを通訳者（オペレーター）が逐次通訳することでサポートします。

- ・ご説明資料の英語・中国語等でのご提供

外国籍のお客さま向けに海外でお支払いできない特約などの留意事項を記載したご説明資料（「外国籍のお客さまへ」チラシ）および海外渡航時のご説明資料（「海外渡航のてびき」）を「やさしい日本語」（注4）・英語・中国語にて、ご提供いたします。

今後も、「みんなにやさしい保険アクセス」のコンテンツの充実により、お客さまとの共通価値の創造を通じた、持続可能で希望に満ちた豊かな社会づくりへの貢献を進めてまいります。

対応する SDGs 目標



- (注1) 「全ての人々が、経済活動のチャンスをつかむため、また経済的に不安定な状況を軽減するために必要とされる金融サービスにアクセスでき、またそれを利用できる状況」(世界銀行の定義)
- (注2) 当社の優先課題(マテリアリティ)の一覧は別紙1参照
- (注3) 対象となる取組みについては別紙2参照。また、2022年5月に当社HPに「みんなにやさしい保険アクセス」の専用ページを設置予定
- (注4) やさしい日本語とは、難しい言葉を言い換えるなど、相手に配慮したわかりやすい日本語のこと。日本政府は「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」のなかで、行政・生活情報の多言語化・やさしい日本語化等を推進

以 上

15の優先課題（マテリアリティ）



**「みんなにやさしい保険アクセス」の対象となる取組み
(2022年4月現在)**

■ ご高齢の方への取組み

○ ご高齢のお客さま専用のお問い合わせ窓口

自動音声による番号選択（プッシュ操作）を行なうことなく、専任担当者に直接つながる専用フリーダイヤルを設置しています。

https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/topics/elderly_support.html

○ 保険加入時のご家族への契約内容のご説明

契約時年齢70歳以上のお客さまの保険加入にあたっては、ご家族同席をお願いしています。ご家族と一緒に契約内容をご確認いただくことで、より安心・納得いただいたうえでお申込みいただけるとともに、ご加入時からご家族に契約内容をご理解いただくことで、将来のお手続きのサポートがスムーズになります。

○ MY長寿ご契約点検制度

MYリンクコーディネーター（営業職員）による定期的な訪問・確認活動に加えて行なう点検制度で、長寿の節目を迎えられるご契約者に、保険金等のご請求やご連絡先変更の有無を能動的に確認し、その後のお手続きまでしっかりサポートいたします。

<https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/topics/mychouju/index.html>

○ MY安心ファミリー登録制度

ご契約者以外の連絡先（第二連絡先）を登録し、当社からお送りする各種手続きのご案内が届かない場合や、大規模災害等が発生して、ご契約者との連絡がとれない場合等に、第二連絡先を通じてご契約者の最新の連絡先を確認させていただき、スムーズなお手続きができるようにする制度です。

<https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/topics/mychouju/index.html>

○ 「MYアシスト+」（マイアシストプラス）制度

視力・聴力の低下やご病気などで、書類の記入や画面入力が困難であるなど、「ご自身でお手続きが難しいお客さま」に対して、当社職員による「代筆」、専任担当者がサポートする「アシスト・デスク」の設置、点字や二次元コードを用いた「アシスト・カード」の発行によりお手続きをサポートいたします。

<https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/topics/mychouju/index.html>

○代理請求特約

被保険者本人がご請求できない特別な事情がある場合に、代理請求人が被保険者に代わって保険金等をご請求できます。

<https://www.meijiyasuda.co.jp/find/rider/36.html>

○事務サービス・コンシェルジュ

事務・サービスに関する専門知識を有する「事務サービス・コンシェルジュ」がMYリンクコーディネーター（営業職員）とともにお客さまを訪問し、保険金のご請求などの「お手続きサポート」や「診断書取得代行」等を含む各種サービスのご案内をいたします。

<https://www.meijiyasuda.co.jp/contractor/concierge/index.html>

■障がいをお持ちの方への取組み

○耳や言葉がご不自由なお客さま専用窓口

専任担当者がお電話やメールで各種お問い合わせに直接お応えいたします。

<https://www.meijiyasuda.co.jp/my-assist/>

○手話リレーサービス

ビデオ通話を使って、通訳オペレーターと手話または筆談で話すことができます。

https://www.meijiyasuda.co.jp/support/sign_language/index.html

○チャットボットサービス

お手続き等に関する質問事項を文字入力すると「AIチャットボット」が自動でお答えします。

<https://www.meijiyasuda.co.jp/support/chat/index.html>

○「MYアシスト+」（マイアシストプラス）制度（前ページに記載）

○代筆のお取り扱い

ご自身でお手続き書類（ご請求書等）の記入が難しいお客さまに対して、本社・支社のご来店窓口のほか、お客さまのご自宅や病院等で、当社職員による代筆のお取り扱いをしております。なお、当社職員の同席のもと、ご請求権者の配偶者や三親等以内の親族の方などによる代筆のお取り扱いも承っております。

https://www.meijiyasuda.co.jp/contractor/service_topics/20170630_02.html

○音声約款等

目の不自由な方など印刷物を読むのが困難な方向けに「米ドル建・一時払養老保険」の音声約款等を制作しております。

<https://www.meijiyasuda.co.jp/find/list/dolyourou/voice/index.html>

○カラーユニバーサルデザインへの配慮

申込書・書類書類・お客さま向け通知等について、色覚障がいをお持ちの方にも見やすいカラーユニバーサルデザイン化に努めています。

■性的マイノリティ（L G B T Q）の方への取組み

○同性パートナーの死亡保険金受取人等指定

一定の要件のもと、同性パートナーの受取人等への指定を取り扱うことが可能です。

○同性パートナーによる代理人請求

被保険者がお受取りになる保険金等について、被保険者をご請求できない特別な事情がある場合に、代わりに同性パートナーの方よりご請求いただける場合がございます。

https://www.meijiyasuda.co.jp/profile/news/yakkan/substitute_request.html

○同性パートナーの第二連絡先登録

「MY安心ファミリー登録制度」において、一定の要件のもと、同性パートナーの方を契約者様以外の連絡先（第二連絡先）としてご登録が可能です。当社からお送りする各種手続きのご案内が届かない場合や、大規模災害等が発生して、ご契約者との連絡がとれない場合等に、第二連絡先を通じてご契約者の最新の連絡先を確認させていただき、スムーズなお手続きができるようにします。

○契約管理における性別の取扱い

お申し出により、お客さまのご要望を踏まえた登録が可能です。

■外国人の方への取組み

○5カ国語によるお問い合わせ窓口

5カ国語（英語・中国語・韓国語・ベトナム語・タイ語）の専用フリーダイヤルを設置しています。

https://www.meijiyasuda.co.jp/support/foreign_language/index.html

○5カ国語による通訳サービス（2022年4月より開始）

お客さまが希望する場合には担当者とのコミュニケーションを通訳者（オペレーター）が逐次通訳することでサポートします。

○ご説明資料の英語・中国語等でのご提供（2022年4月より開始）

外国籍のお客さま向けに海外でお支払いできない特約などの留意事項を記載したご説明資料（「外国籍のお客さまへ」チラシ）および海外渡航時のご説明資料（「海外渡航のてびき」）を「やさしい日本語」・英語・中国語にて、ご提供いたします。